



TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 DE 2016

LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24

VICEPRESIDENCIA DE TIC

Enero de 2016

1

**Términos de Referencia Mesa de Ayuda
Positiva Compañía de Seguros S.A. – Auto Norte No. 94-72 PBX +571 650 2200
Bogotá D.C. - Colombia**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL	6
1.1.	OBJETO	6
1.2.	REQUISITOS GENERALES	6
1.3.	REQUISITOS DEL CLIENTE	7
1.4.	DESCRIPCIÓN Y ALCANCE	7
1.5.	DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR	11
1.6.	NORMATIVIDAD APLICABLE	39
1.7.	POTESTAD DE LA COMPAÑÍA.....	39
1.8.	PERFIL DEL CONTRATISTA	39
1.9.	OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO	39
1.10.	FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN.....	40
1.11.	PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	41
1.12.	CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS	41
1.13.	INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	41
1.14.	PUBLICIDAD, CONSULTA, RETIRO Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	41
1.15.	APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN.....	42
1.16.	PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS	43
1.17.	RESPONSABILIDAD DEL PROPONENTE.....	44
1.18.	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS	44
1.19.	PROPUESTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS	45
1.20.	PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	45
1.21.	ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS	46
1.22.	CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN	46
1.23.	INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	47
1.24.	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	47
1.25.	GARANTIAS	47
2.	REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN	49
2.1.	COMPROMISOS ANTICORRUPCIÓN.....	49
2.2.	ASPECTOS JURÍDICOS HABILITANTES.....	49
2.2.1.	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	50
2.2.2.	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.....	50
2.2.3.	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	50
2.2.4.	AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL COMPETENTE	50
2.2.5.	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA	50
2.2.6.	RECIBO DE PAGO DE LA PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA O CONSTANCIA	51
2.2.7.	COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL.....	51
2.2.8.	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS.....	52

2.2.9.	CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL.....	52
2.2.10.	CERTIFICACIÓN BANCARIA.	52
2.2.11.	FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SARLAFT.....	52
2.2.12.	FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.	53
2.2.13.	PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES.....	53
2.2.14.	CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.....	53
2.2.15.	REGISTRO DE PROVEEDORES EN GESCONT	54
2.2.16.	LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS.....	55
2.2.17.	CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INVESTIGACIÓN PENAL.....	55
2.2.18.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	55
2.3.	ASPECTOS FINANCIEROS HABILITANTES	55
2.3.1.	ESTADOS FINANCIEROS Y DECLARACIÓN DE RENTA.....	55
2.3.2.	TARJETA PROFESIONAL DEL CONTADOR Y DEL REVISOR FISCAL.....	56
2.3.3.	CERTIFICADO DE VIGENCIA DE LA INSCRIPCIÓN DEL CONTADOR Y DEL REVISOR FISCAL.....	56
2.3.4.	INDICADORES FINANCIEROS.....	56
2.4.	ASPECTOS TÉCNICOS HABILITANTES.....	57
2.5.	FACTORES DE EVALUACIÓN:.....	60
2.6.	MULTAS SOBRE INCUMPLIMIENTO EN LOS ANS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO	62
2.7.	PLAN DE CONTINGENCIA.....	63
2.8.	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	63
3.	CRITERIOS DE DESEMPATE	64
3.1.	CAUSALES DE RECHAZO Y ELIMINACIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	64
3.2.	RETIRO DE PROPUESTAS	65
3.3.	PROHIBICIONES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	65
ANEXOS	67	
ANEXO No 1.	MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	68
ANEXO No 2.	FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.....	70
ANEXO No3.	FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SARLAFT	72
ANEXO No 4.	EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE	76
ANEXO No 5.	MATRIZ DE RIESGOS	77
ANEXO No 6.	INVENTARIO CABLEADO	77
ANEXO No 7.	LISTA DE CHEQUEO DE EQUIPOS	77
ANEXO No 8.	CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO	77
ANEXO No 9.	INVENTARIO INFRAESTRUCTURA	77
ANEXO No 10.	LISTA DE PRECIOS UNITARIOS	77
ANEXO No 11.	NORMAS DE SEGURIDAD FISICA E INFORMATICA	77
ANEXO No 12.	MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACION	77
ANEXO NO 13.	PROYECTO DE MINUTA CONTRACTUAL	77

INTRODUCCIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., está interesada en adelantar una invitación Pública con el fin de recibir propuestas para contratar “LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCION, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24”.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., es una entidad aseguradora, organizada como sociedad anónima que, como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente sometida al Régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

La sociedad tiene por objeto la realización de operaciones de seguros de vida individual y afines, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente; de coaseguros y reaseguros en los mismos ramos facultados; y como Administradora de Riesgos Laborales en aplicación de la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás normas que los modifiquen o adicionen, el desarrollo de todas aquellas actividades que por ley sean permitidas a este tipo de sociedades.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dentro de su política Integral de Calidad, Seguridad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, está comprometida en orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados en forma eficiente, eficaz y efectiva para sus asegurados y busca fortalecer las prácticas gerenciales, operativas y administrativas de forma integral, por lo cual se obliga a implantar Sistemas Integrales de Gestión –SIG- y a mejorar continuamente los



procesos, con un equipo humano idóneo y competente, ejerciendo un autocontrol integral, encaminados al cumplimiento de su función social y al logro de la rentabilidad esperada por sus accionistas, a través de la mejora continua y los fines esenciales del estado, conforme a los requisitos establecidos en el marco legal, y una adecuada gestión de riesgos.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., también está comprometida a proteger a su talento humano para que no sufra incidentes de trabajo, ni enfermedades profesionales y a prevenir la contaminación ambiental, mediante la implementación de programas de gestión acordes con los riesgos e impactos y el cumplimiento de los requisitos legales.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. OBJETO

Positiva Compañía de Seguros S.A., a través de su Gerencia de Infraestructura de TI está interesada en recibir propuestas para: **LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCION, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24.**

1.2. REQUISITOS GENERALES

- Garantizar el manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer y garantizar que el uso de la misma sólo será para fines del desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato.
- Garantizar que si con objeto del desarrollo del contrato y utilizando los recursos para ello dispuestos, el proveedor que preste el servicio llegase a generar un producto, éste será de propiedad exclusiva de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; es decir, el proveedor deberá ceder a POSITIVA los derechos morales y patrimoniales sobre los productos que cree bajo la ejecución contractual.
- El oferente debe garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de Positiva Compañía de Seguros S.A., de acuerdo con lo establecido en el manual que para ello se definió por la Compañía.
- El proponente debe garantizar que asistirá a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por la entidad contratante o por la supervisión del contrato.
- El proponente deberá estar en contacto permanente con el supervisor del contrato y con su personal en cada una de las ciudades.
- El proponente deberá entregar los Informes de gestión de servicio de mesa de ayuda de forma mensual donde se incluyan registro de casos, información de casos sin atender dentro de los Sla's, casos atendidos por cada especialista, descripción de los casos que no fueron atendidos y los motivos por los cuales no se brindó la atención, encuestas de gestión y satisfacción de servicio, casos recurrentes que deben ser tratados a profundidad entre otros.

- El proponente deber contar con el programa de salud ocupacional y el cronograma de actividades de Salud Ocupacional y garantizar la afiliación en seguridad social del equipo que trabaje en el contrato que se llegará a celebrar.
- El oferente deberá Informar si su empresa está certificada en sistemas de Calidad, indicando la norma en la cual está certificada o en proceso de certificación y la fecha en que la certificación fue expedida.

1.3. REQUISITOS DEL CLIENTE

Para una buena prestación del servicio la Compañía requiere para su cliente interno y externo:

- La prestación de un servicio eficiente, eficaz y confiable.
- El producto entregado al cliente debe cumplir con los requisitos técnicos definidos para cada servicio.
- Cualquier producto adicional solicitado debe cumplir con los requisitos exigidos de eficacia eficiencia y efectividad, de lo contrario estos servicios no serán cancelados y se harán efectivas las correspondientes multas por daños y perjuicios (la especificación y ANS de cualquier producto / servicio adicional al alcance contratado deberá ser concertado por las partes).
- Durante la prestación del servicio se requiere una actitud proactiva y de asesoramiento continuo por parte del proveedor, orientado al acompañamiento en el proceso que se contrata a través de esta Invitación.
- El proveedor debe garantizar que el servicio prestado responda a las necesidades previstas para servicio contratado.

Por lo anterior, el proponente interesado debe garantizar y desarrollar en la propuesta las estrategias consideradas para el cumplimiento de los requisitos del Cliente.

1.4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE

Soporte técnico en esquema de mesa de ayuda (help-desk), con un servicio que cumpla con las necesidades presentadas por POSITIVA en cuando a disponibilidad, tiempos de atención y un equipo humano con los conocimientos necesarios en el manejo de soporte técnico que permita garantizar la atención a las solicitudes realizadas por parte de los usuarios al área de tecnología dando cumplimientos a los ANS acordados con la mejor calidad en atención, disponibilidad constante y mejora continua en la prestación de servicios ante la Vicepresidencia de TIC, manteniendo el parque computacional en las mejores condiciones técnicas de funcionalidad operativa y mantenimientos acordes con las necesidades presentadas en POSITIVA.

POSITIVA suministrará el catálogo de servicios al oferente que le sea adjudicado el contrato, no obstante se aclara que son los servicios estándar que se contemplan normalmente en los servicios de mesa de ayuda, algunos de los procesos que deben ser soportados son:

Atención de requerimientos de nivel 1 a usuarios de Positiva.

- Soporte Técnico. Hardware. BOARD
- Soporte Técnico. Hardware. DISCO DURO
- Soporte Técnico. Hardware. DISIPADOR/VENTILADOR
- Soporte Técnico .Hardware. FUENTE PODER
- Soporte Técnico. Hardware. MEMORIA
- Soporte Técnico. Hardware. MONITOR
- Soporte Técnico. Hardware. MOUSE
- Soporte Técnico. Hardware. PUERTO USB
- Soporte Técnico. Hardware. TARJETA RED
- Soporte Técnico .Hardware. TARJETA VIDEO
- Soporte Técnico. Hardware. TECLADO
- Soporte Técnico. Hardware. UNIDAD CD/DVD
- Soporte Técnico .INSTALACION
- Soporte Técnico .Periféricos .CONFIGURACION.AUDIOVISUAL REUNION/CAPACITACION
- Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.CAPACITACIÓN/SALAS
- Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.IMPRESORA/SCANNER
- Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.MOVILES/CORREO
- Soporte Técnico. Periféricos. CONFIGURACION.VIDEO CONFERENCIA
- Soporte Técnico .Periféricos. DIGITURNOS
- Soporte Técnico .Periféricos. VIDEO CONFERENCIAS
- Soporte Técnico. Software .ACTUALIZACION. Java
- Soporte Técnico. Software. EXPLORADOR
- Soporte Técnico .Software. HERRAMIENTA MICROSOFT
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTA MICROSOFT.INSTALACION
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Acrobat
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Java
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Office
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Otros
- Soporte Técnico. Software. HERRAMIENTAS. Project
- Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Office
- Soporte Técnico. Software. INSTALACION.OS
- Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Otros
- Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Project
- Soporte Técnico. Software. INSTALACION. Visio
- Soporte Técnico. Software. OS
- Soporte Técnico. Software. OS. Lentitud

- Soporte Técnico. Software. OS. Daño/Inicio
- Soporte Técnico. Solicitud Equipos. COMPRA/ARRIENDO
- Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.MICROFONO
- Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.PARLANTES
- Soporte Técnico. Solicitud Equipos. PRESTAMO.PORTATIL
- Soporte Técnico. Traslado Equipos
- Soporte Técnico. Video-Conferencias. Exitosa
- Soporte Técnico. Video-Conferencias. Fallida. Plataforma
- Soporte Técnico. Video-Conferencias. Fallida. Periféricos.
- Activación de usuarios de red
- Entre Otros.

Los Canales de Atención de Mesa de Ayuda son web, correo, teléfono (todas las sedes están conectadas por telefonía IP) y la estadística se presenta a continuación:

INFORME HISTORICO DE CASOS POR MES		
<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>
1952	1825	2040
<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>
1886	1531	1505
<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>
1979	1497	1747

El porcentaje aproximado de requerimientos es del 80 % del valor total de casos y los incidentes el 20 % restante.

El alcance del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte para equipos de ofimática no incluye las impresoras y el inventario total de equipos son de 1600 con un crecimiento aproximado del 10 % anual y con un aproximado de 90 servidores

Mensualmente se distribuyen en promedio son 3 actualizaciones de software para 1600 PCs y la elaboración de los paquetes será responsabilidad de POSITIVA. El número de mantenimientos preventivos para la infraestructura es de uno (1) por año.

POSITIVA cuenta con las herramientas de monitoreo ORION (Solar Winds) e IMC (Hewlett Packard) y estarán disponibles para uso del contratista, el licenciamiento estará a cargo de Positiva.

Positiva dispone de los espacios físicos (Puestos de Trabajo, Líneas Telefónicas, teléfonos, Licenciamiento de Aranda necesario e internet).



POSITIVA suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas. Se tienen 1550 licencias de AAM , 17 de Services Desk y su respectivo Módulos de Administración.

Los PC para el soporte de mesa de ayuda y monitoreo debe ser suministrado por el Proponente.

El monitoreo será ejecutado en la sede principal de POSITIVA, desde la cual se monitorea toda la estructura de la compañía.

Las tareas asignadas por el supervisor están directamente relacionadas con el objeto del contrato, de acuerdo al perfil y dentro de los horarios establecidos.

Soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de Positiva comprendida por cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones (equipos activos de LAN), garantizando disponibilidad de materiales, mano de obra y recurso humano idóneo necesario para desarrollar proyectos de cableado estructurado contemplando instalación, traslado y retiro a nivel nacional, respondiendo por la conectividad de área local LAN, por las interconexiones telefónicas y por la estabilidad eléctrica al interior de las instalaciones de Positiva, requeridas para poder usar las aplicaciones y servicios que la compañía tiene implementadas en los servidores centrales (DATACENTER ETB - Ciudad de Bogotá y DATA CENTER ALTERNO), cumpliendo con los estándares y normativas existentes nacionales como RETIE, NTC2050 y RITEL e internacionales que apliquen ANSI, EIA, TIA acorde con la presente documentación, siempre teniendo en cuenta que la infraestructura de las redes tanto de voz, datos y eléctricas representan una inversión a largo plazo, que debe ser capaz de resistir los avances tecnológicos propios del sector informático, asegurando garantía de calidad y cumplimiento de estándares de la plataforma a instalar, en busca de la futura rentabilidad para POSITIVA (actualmente se cuenta con contrato de telefonía, no hay contrato para los demás elementos).

Los servicios que se contratarán se prestarán en las sedes y áreas de POSITIVA en todo el país con posibilidad de crecimiento de hasta un 10% en instalaciones nuevas y parque computacional por año. (Ver ANEXO 6 sedes e inventario Positiva).

Es importante que el proveedor tenga presente que el costo de retiro de cableados deberá estar incluido dentro de los servicios prestados y en ningún momento podrá facturar éste tipo de servicio aparte o como un adicional.

El retiro de cableado se hace cuando hay un traslado de sede dentro de las obras propias. el promedio de sedes de retiro son 2 sedes por año con un promedio de puntos de 80 por año.

Se estima que un 10% de las llamadas asociadas al soporte sobre cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones, son escaladas a soporte en sitio.

Los casos son escalados con los profesionales de POSITIVA, el contratista debe hacer seguimiento y posteriormente cerrar los casos.

Servicio de soporte y monitoreo 7x24, con la ejecución de las siguientes tareas

- Monitorear el flujo transaccional y el estado de los procesos de los servidores que contienen los sistemas Core con que cuenta POSITIVA.
- Seguimiento de casos y escalamiento de incidencias.
- Monitoreo de servidores y servicios web.
- Revisar las alertas de monitoreo y seguir protocolos de escalamiento así: llamada a contactos en sitio, verificación de fallas de fluido eléctrico, así como alarmas de equipos de telecomunicaciones, etc.

Efectuar procesamiento de respaldo (back up) de la DATA de los sistemas Core en el Datacenter principal y el Alterno, no tenemos servidores Regionales. El esquema actual es una Librería de ORACLE y la herramienta Netbackup. Para los backups de los escritorios sólo se les hace a los equipos retirados y actualizaciones del sistema.

- Procesar la generación de reportes.
- Elaborar documentos de operatividad.
- Realizar tareas de apoyo a la gestión en infraestructura.
- Ejecutar script de acuerdo con definiciones emanadas del área de tecnología.
- Las demás designadas por el supervisor del contrato.
- El servicio 7X24 se presta en las instalaciones de POSITIVA. No es posible realizar el monitoreo desde otras instalaciones.

1.5. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- **Especificaciones Funcionales:**

El proponente deberá estar en capacidad de ofrecer el servicio de soporte técnico de forma remoto o presencial brindando el personal mínimo requerido por POSITIVA para que se preste el servicio a equipos de cómputo tipo PC's, Portátiles y dispositivos móviles (AP) así como el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones en el esquema de mesa de ayuda con cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Los equipos a soportar se encuentran dentro de la misma infraestructura de Red y POSITIVA cuenta con la herramienta de software para Acceso remoto con una cantidad de 17 licencias. POSITIVA suministra la herramienta Aranda con las debidas Licencias y el soporte sobre las mismas. La infraestructura de la compañía se encuentra estandarizada. Todos los equipos incluidos en el inventario son propios de Positiva.

Positiva cuenta con la herramienta de antivirus ESET, la cantidad de licencias es de 1600 y se tiene contrato de soporte con fabricante hasta el 31 de Diciembre de 2016. No se cuenta con herramientas de recuperación del puesto.

Positiva tiene un grado de Madurez sobre estas herramientas en un 60% y el responsable de la administración de estas herramientas será el contratista.

El acceso remoto a los puestos de los usuarios es permitido con la herramienta de Aranda, no se permite utilizar herramientas no autorizadas por Positiva y que no tengan licenciamiento.

- **Especificaciones de calidad**

El proponente garantizará, en todos los eventos relacionados con el contrato a celebrarse, que cuenta con el personal idóneo y capacitado en concordancia con el presente documento y en cumplimiento de la Ley 842 de 2003 (*“reglamentación del ejercicio de la ingeniería, profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el código de ética profesional...”*), para realizar un diagnóstico del problema y efectuar el trámite correspondiente para solución definitiva además de ofrecer la posibilidad de hacer la gestión de requerimientos e incidentes relacionados con TIC, desde su inicio hasta su cierre, con el objetivo de lograr un máximo nivel de productividad de los colaboradores de POSITIVA y el mayor grado de disponibilidad de los recursos informáticos.

El personal suministrado para mesa de ayuda debe tener experiencia en las herramientas ARANDA, además de los diferentes sistemas operativos WINDOWS, WINDOWS server, y herramientas ofimáticas, con la debida experiencia en la instalación y configuración de software ya sea este cliente servidor o en ambiente Web. Además de contar con el personal calificado en el manejo de redes de voz y datos, sistemas eléctricos, UPS y telecomunicaciones.

Los elementos a entregar por parte del proveedor deben cumplir con las normas propias de calidad del producto, certificaciones y garantías necesarias definidas en este documento para la correcta funcionalidad de los mismos. Todo elemento, componente o sistema eléctrico objeto del RETIE deberá tener su correspondiente certificado de conformidad.

- **Volúmenes**

Cantidad de servicios requeridos a demanda de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.

- **Cobertura:**

La prestación del servicio es requerida a nivel nacional y para todas las sedes de POSITIVA en el país, donde se incluye el servicio para los equipos que se encuentren en misión y que hacen parte de los activos de POSITIVA.

- **Entregas:**

Servicio de mesa de ayuda prestado de forma permanente en horario comprendido de lunes a viernes desde las 6:00 am a las 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

- **Documentos Técnicos:**

El proponente deberá entregar los Informes de gestión de servicio de mesa de ayuda de forma mensual donde se incluyan registro de casos, información de casos sin atender dentro de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), casos atendidos por cada especialista, descripción de los casos que no fueron atendidos y los motivos por los cuales no se brindó la atención, encuestas de gestión y satisfacción de servicio, casos recurrentes que deben ser tratados a profundidad entre otros.

Los Informes de Gestión son extraídos de la herramienta de ITSM y podrán ser utilizados por el proponente.

El proponente deberá mantener actualizado el documento de inventario con equipos tecnológicos y disponible mensualmente, donde se defina estado, ubicación, modelo, ficha técnica, número de serie y número de inventario Positiva, adicionalmente deberá contar con los documentos propios de entrega de equipos por asignación a los usuarios donde se debe contar como mínimo con la siguiente información (ubicación del equipo por centro de costo (dependencia), nombre del usuario, marca, modelo, número de serie, número de placa de inventario, descripción de los componentes hardware y software propios de cada uno de los equipos, información que debe ser validada y corroborada por el usuario mediante la firma de aceptación.

POSITIVA cuenta con la herramienta de ARANDA y será utilizada por el contratista para la administración del inventario. El licenciamiento y soporte de esta herramienta lo asume POSITIVA. El inventario inicial lo provee POSITIVA, el contratista debe llevar un inventario mes a mes tanto de los equipos como del software instalado en cada PCs.

El proponente deberá tener actualizado el inventario de software de equipos, realizando los respectivos registros de control como: fecha de instalación, versión, parches, fecha de última actualización, tipo de licencia y vigencia.

El proponente deberá realizar el mantenimiento preventivo dos (2) veces por año para cada equipo de cómputo y todos los correctivos a que haya lugar para lo cual deberá realizar la entrega de cronogramas, adjuntando los planes de trabajo y listado de técnicos asignados para realizar las tareas en cada una de las ciudades con la debida documentación de seguridad social por cada uno de los mismos.

El proponente deberá realizar la entrega de la información mediante listas de chequeo e informe consolidado de la realización del mantenimiento preventivo a PC's donde se relacione (ubicación del equipo por centro de costo (dependencia), nombre del usuario,

marca, modelo, número de serie, número de placa de inventario, descripción de los componentes hardware y software propios de cada uno de los equipos, fallas detectadas, reemplazo de partes necesarios, estado luego del preventivo y correctivo, tareas de mantenimiento realizadas fechas de realización, firma de técnico que realizó el procedimiento y recibo a satisfacción por parte del usuario, información que debe ser recopilada y entregada en físico y digital. (Ver ANEXO 7 lista de chequeo instalación/configuración de equipos positiva).

Para el soporte con mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones se debe contar con informes por cada mantenimiento realizado en donde deberá diligenciarse la lista de chequeo y deberá tomarse registro fotográfico previo y posterior que contenga como mínimo:

- Informe de actividades realizadas en el mantenimiento y en la primera visita como: Relación de tomas eléctricas y terminales de comunicaciones (CT) que tiene asignado cada área de trabajo, junto con ubicación geográfica y ubicación en tableros de distribución o panel en gabinete rack, así como identificación de circuitos regulados y UPS correspondiente. En el informe se deberán incluir los eventuales riesgos -debidamente clasificados-, y las estrategias conducentes a mitigar estos riesgos.
- Mediciones que se efectúen a cada UPS, tales como: voltaje de entrada, salida, carga, resultado de pruebas de autonomía, recomendaciones que incluyan si se requiere cambio de algún elemento o está próximo a deteriorarse,
- Actualización o desarrollo de esquema unifilar de circuitos, entrega en formato digital y disponible en forma impresa y plastificada ubicada en parte interna de puertas de tableros eléctricos.
Ver ANEXO 8 - Check List Mto Preventivo Conectividad v2_RevPOS.
- Igualmente se deberá mantener actualizado el documento de inventario de cuartos de telecomunicaciones con la información correspondiente a: marca, serie o referencia, número serial y número de inventario de los sistemas ininterrumpidos de potencia UPS, equipos de telecomunicaciones, gabinetes y/o rack y demás componentes sujetos de ser inventariados.
Ver ANEXO 9 - Inventario Infraestructura Cableado Estructurado Sucursales
- **Especificaciones técnicas:**
 - El proponente garantizará, en todos los eventos relacionados con el contrato a celebrarse, el personal idóneo y capacitado para realizar un diagnóstico del problema y efectuar el trámite correspondiente para su solución definitiva.
 - Proveer la plataforma de servicio especializado que reúna un grupo de recursos (Personas), que a través de uno o varios medios de contacto, ofrezcan la posibilidad de hacer la gestión de requerimientos e incidentes relacionados con TIC, desde su inicio hasta su cierre. El personal deberá realizar procedimiento de identificación de fallas, reporte y

asignación a especialistas así:

1. Física (estado punto de red – conexión/desconexión patch cord)
 2. Enlace (validar estado enlace, tarjeta de red, dirección física MAC, velocidad de conexión y modo de transmisión dúplex/full dúplex)
 3. Red (estado del direccionamiento IP, dirección IP fija, DHCP o por defecto asignada por el sistema, alcance de la puerta de enlace/Gateway, alcance de otras redes, traza de ruta).
 4. Transporte (estado de los puertos TCP/UDP en el PC y en el servidor que requiere ser alcanzado, validar firewall interno del cliente antivirus, zonas y aplicativos de confianza etc.)
 5. Tipificación del incidente según corresponda: segmento de red, tipo de S.O., versión de software, aplicativos, actualizaciones, así como del impacto local/sectorizado/generalizado.
- El proveedor deberá prestar servicio de manos remotas al servidor (1) ubicado en cada una de las sedes de las ciudades de Medellín, Barranquilla y Regional Bogotá – Cundinamarca para asistencia en caso de ocurrencia de eventos inesperados, este servicio será prestado únicamente bajo las instrucciones de un ingeniero de POSITIVA, y deberá tener un tiempo de atención de máximo 1 hora hábil.
 - El servicio de mesa de ayuda debe incluir cobertura para productos de PC's, Portátiles y dispositivos móviles, sistemas operativos de red - incluyendo Windows Server 2008 y 2012 aplicaciones de correo electrónico, el conjunto de productos Microsoft Office en sus diferentes versiones y el groupware de Microsoft Exchange, Skype for Business y OneDrive, con la debida experiencia en la instalación y configuración de software ya sea este cliente servidor o en ambiente Web.
 - El proponente debe tener todo el personal asignado en sitio debidamente uniformado y carnetizado para la fácil identificación de estos dentro de las instalaciones de POSITIVA (mínimo deben tener una prenda que identifique a la empresa del contratista y con su debido Carné).
 - El oferente seleccionado debe garantizar y suministrar el conjunto de herramientas hardware y software necesarios para desarrollar las actividades contratadas y garantizar la titularidad y derechos sobre las herramientas software que utilice para adelantar su gestión en POSITIVA el cual se ajustara dentro del horario establecido por esta comprendido entre los días lunes a sábado.
 - El oferente debe estar en capacidad de proteger el buen estado y conservación de los equipos de POSITIVA S.A.
 - Adelantar todas las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad y acorde con las exigencias de POSITIVA S.A.

- Cumplir con los lineamientos y políticas de POSITIVA S.A. en materia de sistemas y administración de equipos.
- El proponente correrá con los gastos de transporte de las personas encargadas del mantenimiento y soporte, así como el traslado de los equipos objeto de reparaciones, cambios o mantenimientos preventivos y/o correctivos dentro del perímetro urbano y entre las oficinas de POSITIVA en Bogotá y en lo pertinente en las ciudades donde se contrate o provea el servicio.
- El proponente debe informar de manera escrita al supervisor del contrato de los diferentes eventos que generen no oportunidad en la atención o prestación del servicio dentro de lo pactado en el alcance del contrato.
- El proponente acorde con las piezas a cambiar o la entrega de repuestos tendrán a su cargo y responsabilidad la adecuada instalación, parametrización y configuración en caso de ser necesaria.
- El servicio de soporte o mantenimiento será prestado en el sitio de trabajo del funcionario que demande el servicio, en caso de requerir su traslado este se realizara en las instalaciones asignadas dentro de las áreas de POSITIVA o en su defecto en las instalaciones del oferente de ser necesario su retiro de las instalaciones de POSITIVA, previa autorización del supervisor del contrato.
- El proponente debe instalar las partes y/o repuestos, para el óptimo funcionamiento de los equipos, previa autorización y verificación de las partes por parte del Supervisor del contrato.
- El proponente debe entregar al Supervisor del contrato la parte o repuesto de los equipos retirados por el contratista.
- Solo se aceptará como válida la reparación que haya sido aprobada por el Supervisor del contrato. POSITIVA proveerá los repuestos requeridos previos diagnóstico.
- POSITIVA podrá ofrecer espacio físico protegido, en las instalaciones de sedes principales y Casa Matriz para almacenar repuestos que permita atender más rápidamente las incidencias de mantenimiento hardware.
- Son aproximadamente 1600 usuarios, POSITIVA entrega el listado de equipos por sede

Ubicación	Sede	No. PC's		Ubicación	Sede	No. PC's
Casa Matriz	Casa Matriz	513		Regional Norte	Atlántico-08	56
530	Salas Capacitación	17		186	Bolívar-35	18
Regional Bogotá	Bogotá Centro Sur	25			Cesar-20	25
208	Bogotá Occidente-OCC	26			Guajira-44	19
	Bogotá Principal	44			Magdalena-47	18
	Centro de Excelencia Fis	28		Regional Occidente	Chocó-27	9
	Centro de Excelencia-E)	2			Antioquia-85 Apartadó	11
	Laboratorio-IAB	11			Antioquia-85 Medellín Principal	54
	9. Lab_ Consistelco	23			Antioquia-85 Medellín Punto Clave	28
	Punto de Atención 113	1		187	Córdoba-23	18
	Punto de Atención 143	31			Sucre-70	17
	Punto de Atención 74	7		Regional Oriente	Arauca-81	9
	SuperCade 30-SC30	4		98	Casanare-85	11
	SuperCade Bosa-SCBO	3			Norte de Santander-54	26
	SuperCade Suba-SCSU	3			Santander-68 Bucaramanga	6
Regional Centro	Amazonas-91	6			Santander-68 Bucaramanga	46
	Boyaca-15 Sogamoso	4		Regional Suroccidente	Caldas-37	26
	Boyaca-15 Tunja	15		210	Cauca-19	21
161	Caqueta-18	12			Nariño-52	30
	Cundinamarca-25	51			Quindío-63	22
	Huila-41	19			Risaralda-66	30
	Meta-50	16			Valle del Cauca-76 Cali Principal	62
	Putumayo-86	8			Valle del Cauca-76 Cali Punto de Atención	9
	San Andrés y Providencia	5			Valle del Cauca-76 Cali Punto Vista	10
	Tolima-73	25				
			TOTAL			
			1488			

Las características de los equipos incluidos en el proceso son:
Equipos de escritorio:

	1324	
Marcas	Escritorio	Modelo
ACER	0	Ninguno
ASUSTEK COMPUTER INC.	0	Ninguno
DELL INC.	1	VOSTRO 230
HEWLETT-PACKARD	257	090CH - 09E8H - 4000 PRO - DC5000 SFF - DC5100 SFF - DC5800 SFF - DC5700 SFF - DC7600 SFF - DC7700 - D530 SFFX - 6200 PRO - XW 6600 - XW4600 Workstation
LENOVO	1063	THINKCENTRE E73 - THINKCENTRE M73E - PRODUCT - THINKCENTRE M72E - THINKCENTRE M90 - THINKCENTRE M58E - THINKCENTRE M81 - THINKCENTRE A58
MAC	3	iMac
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	0	Ninguno
SONY CORPORATION	0	Ninguno
TOSHIBA	0	Ninguno

Equipos portátiles:

	156	
Marcas	Portatil	Modelo
ACER	1	V5-131 V2.21
ASUSTEK COMPUTER INC.	20	S400CA 1.0
DELL INC.	8	D630 - D810 - LATITUDE D620 - LATITUDE E4310 0001 - VOSTRO 1520 NULL - VOSTRO 1510 NULL
HEWLETT-PACKARD	15	14 NOTEBOOK - 6510B - 6715S - PROBOOK 4320S - PROBOOK 440 G2 - PROBOOK 4410S - PROBOOK 4430S - NC6230
LENOVO	106	EDGE13 - G460 - THINKPAD E420 - G450 - G470 - G480 - THINKPAD SL410 - G550 - U310 - Z470 - S10-3
MAC	0	Ninguno
SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	2	300E4Z/300ESZ
SONY CORPORATION	1	VPCS110FL C1045GLS
TOSHIBA	3	SATELLITE C45 - SATELLITE L635

- Para el caso de cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones, se realizarán instalaciones en las sedes de POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS S.A. a nivel nacional, utilizando categoría 6, 6A o superior en la tecnología que utiliza la compañía actualmente, para garantizar la adecuada conectividad LAN.
- Es necesario tener en cuenta que la infraestructura de la red representa una inversión a largo plazo, debe ser capaz de resistir los avances tecnológicos que conllevará el sector informático durante los próximos años, asegurando la mejor garantía posible de la

plataforma a instalar, para la futura rentabilidad de la organización.

- Así mismo, se requiere garantizar la estabilidad eléctrica de toda la infraestructura tecnológica actual y futura cumpliendo los estándares y normativas existentes.
- El mantenimiento y documentación de la infraestructura de cableado estructurado estará conformado por elementos que cumplan con los estándares TIA/EIA, cumpliendo con los procedimientos de instalación, identificación, marcación, certificación y conexión a tierra, etc.
- Los elementos de la infraestructura de cableado estructurado ofrecidos por los Proponentes deberán ajustarse a lo estipulado en las normas y estándares, y las características de fabricación, instalación y pruebas se ajustarán a la última versión de las siguientes normas:

NORMAS	DETALLE
ANSI/EIA/TIA-568-A	Documento principal que regula todo sistema de cableado estructurado para edificios comerciales.
TIA/EIA TSB-67	Especificación del desempeño de transmisión en el campo de prueba del sistema de cableado UTP
TIA/EIA TSB-72	Guía para el cableado de fibra óptica
ANSI/EIA/TIA-568B.1	Standard Commercial Building Telecommunications Wiring Standard.
ANSI/EIA/TIA-568B.2	100-ohm twisted-pair cabling standar.
ANSI/EIA/TIA-568B.2-10	Category 6A.
ANSI/EIA/TIA-569A	Commercial Building Standard for Telecommunications pathways and spaces.
ANSI/EIA/TIA 606A	The Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Buildings.
ANSI/EIA/TIA 607	Commercial Building and Bonding Requierements for Telecommunications última edición.
ISO/IEC 11801	The international Organization for Standardization / the International Electrotechnical Commission. Specifies generic cabling for use within commercial premises. Single or multiple buildings on a campus.

El mantenimiento de la infraestructura de cableado estructurado involucra los siguientes componentes:

- Área de trabajo: Compuesto por los patch cords, conectores tipo RJ 45, adaptadores, tomas y jacks que permitan la conexión de los hosts (equipos finales) a las salidas de información, indiferente si estas son de datos y/o de voz. Deberá considerarse salidas eléctricas normal y regulada dobles para cada área de trabajo.
- Cableado Horizontal: Comprende el cableado horizontal (cable UTP, jacks, faceplate) que conecta cada salida de información al respectivo centro de cableado.
- Backbone Riser (vertical): El cableado vertical se compone de cables de fibra óptica o UTP que unen los diferentes centros de cableado de los edificios donde POSITIVA cuente con este tipo de solución, tanto la parte de datos como de voz, con el centro de cableado principal.
- Cuarto de equipos (telecomunicaciones): Es el cuarto donde se ubican los equipos centrales para los sistemas de datos, sistemas telefónicos, servidores y UPS.

- e) Eléctrico: Hace referencia a todo lo concerniente a parte eléctrica, para la conexión de equipos activos a la red.
- f) Peinado de Racks: Corresponde a organización y depuración de cableado en gabinete de comunicaciones, incluye cambio de patch cords ya sea por longitud, deterioro en cable o conectores.

Marquillado: Se contempla etiquetas para cableado, equipos, gabinetes, UPS's, puntos de red (voz y datos). Se debe marcar tanto cableado en sus extremos, marquillado de equipos de acuerdo a inventario que se realice previamente por el mismo personal del contrato y etiquetas de acuerdo a estándar que establezca el supervisor de contrato. POSITIVA antes del inicio de la obra, entregará el estándar que debe seguirse.

El mantenimiento de las UPS's debe incluir entre otros aspectos, mínimo los siguientes:

- Limpieza interna y externa, pruebas de diagnóstico sobre los equipos, teniendo como fin el hacer que estos sigan operando de forma normal y eficiente hasta el próximo mantenimiento preventivo.
- Verificación de la instalación eléctrica para descartar posibles fallas que se pueden generar por la mala conexión del polo de tierra, inversión de fase etc.
- Ajuste de fuentes internas del voltaje dentro de los rangos establecidos por el fabricante para los diferentes equipos.
- Chequeos electrostáticos. Fusibles, diodos, SCR's y transistores, cargador de baterías, capacitores, inductancias y resistores.
- Limpieza interna y externa. Aseo de las zonas aspirables, conectores de las tarjetas.
- Análisis de los puntos de prueba y ajuste, si se considera necesario de Fuentes de poder, señales de disparo, señales de control de bypass, ripples de valores DC, operatividad de baterías y pruebas de transferencia, coordinación de protecciones y velocidad de operación de las mismas, señales de salida inversor, sincronización y ajuste de fase, transferencia de carga, medidores y alarmas y lámparas locales y remotas.
- Verificación del funcionamiento del autotest de la máquina.
- Pruebas dinámicas.
- Inspección y estudio visual de: barrajes, cableado del cargador, circuitos magnéticos, transformadores/inductores de potencia, filtros, ventiladores, transformadores de corriente, SRC's, sensores de temperatura, tarjetas de control, fusibles y conectores, disipadores de inversor, regulador, cargador, breaker, conexiones de entrada y salida, semiconductores y sistema de enfriamiento del local o ubicación de la UPS.
- Batería. Seguimiento y registro de voltaje de las celdas, determinación y estudio de la carga del banco y limpieza de las baterías.
- En la primera visita se debe realizar una revisión adicional para los circuitos de salida (toma eléctrica) de las UPS y los tableros de distribución, esta revisión será de carácter preventivo.

El mantenimiento incluirá el cambio de partes, y el reemplazo del equipo mientras se realiza diagnóstico y solución de la UPS afectada (incluyendo baterías).

Tiempos de respuesta y mecanismo de interlocución - ANS

El proponente debe certificar y garantizar que se cuenta con la capacidad de personal para la atención de cada uno de los servicios a nivel nacional, esto, teniendo en cuenta que para Casa Matriz, Regional Bogotá - Cundinamarca, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín y Cali, se debe contar con técnico en sitio de manera permanente de acuerdo a lo requerido. Y que se debe cumplir con los ANS estipulados para cada una de los requerimientos, para lo cual deberá anexarse certificación de capacidad de personal en las oficinas de POSITIVA donde se demanden los servicios a Nivel Nacional de acuerdo con la siguiente relación.

los técnicos definidos en el alcance deben estar en las instalaciones de Positiva en el horario establecido (Lunes a viernes de 7: am a 5:00 pm) esto para las ciudades fuera de Bogotá. Los técnicos asignados en Bogotá deber estar en las instalaciones de Positiva de acuerdo a la programación y cubriendo el horario establecido (lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm).

En las ciudades donde no exista técnico en sitio se debe garantizar la disponibilidad del Recurso para la prestación del servicio, en los tiempos definidos

Las personas responsables por parte de Positiva en el recibo del personal en sitio y del acompañamiento y supervisión de las tareas a realizar son las asignadas por el supervisor del contrato.

El personal asignado para los mantenimientos preventivos debe ser independiente del personal asignado a la Mesa de Ayuda.

TIPO DE CIUDAD	LUGAR DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN REMOTA O TELEFONICA	TIEMPO DE SOPORTE EN SITIO	TIEMPO DE SOLUCION EN HORAS HABLES
Bogotá	Casa Matriz	30 minutos	45 min	3 horas
	Centros de Atención, Regional Bogotá- Cundinamarca, Centro y Supercedes	30 minutos	4 horas	8 horas
Principales	Cali Medellín Bucaramanga Barranquilla	30 minutos	45 min	3 horas
Intermedias	Pereira Cartagena Manizales Santa Martha Armenia	30 minutos	4 horas	8 horas

	Ibagué Montería Neiva Pasto Popayán Riohacha Sincelejo Sogamoso Tunja San Andrés			
Lejanas	Florencia Mocoa Quibdó Yopal Leticia Arauca Apartadó Barrancabermeja	30 minutos	8 horas	16 horas

Cuando se requiera cambio de partes en ciudades intermedias y lejanas los ANS aumentaran en 24 horas más, esto teniendo en cuenta tiempos de envío o traslado de las partes. Positiva se reserva la facultad de agregar, trasladar, eliminar o modificar Sucursales y Regionales, de acuerdo con su conveniencia.

En el evento donde los repuestos no se consigan fácilmente y/o deban de ser pedidos a un mayorista, el proveedor debe comunicar al supervisor del contrato con quien acordara un tiempo de entrega no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario.

Los movimientos de técnicos en cuanto a retiros o cambios solicitados deben darse en un tiempo no mayor a tres (3) días, en los cuales se espera la entrega de las nuevas hojas de vida para la aprobación por parte de POSITIVA.

En el evento en que el proponente requiera retirar un equipo para su reparación en sus laboratorios (en promedio pueden ser 24 equipos por año), deberá justificar el retiro ante el Supervisor de contrato, quien es el encargado de autorizar el retiro y en este caso deberá suministrarse una máquina de soporte de manera inmediata para no parar la operación la cual debe contar con características iguales o superiores a las del equipo que presenta fallo.

En caso de que no se pueda arreglar el equipo, el contratista deberá proveer un equipo de soporte con iguales o mejores características mientras se repare el daño.

En caso de reemplazo de equipos por baja y que requieran cambio, el contratista haría la instalación, implementación y configuración de esos equipos.

El equipo de soporte podrá tener una duración máxima de ocho (8) días calendario, una vez

terminado este tiempo se deberá dar solución definitiva, si es el caso cambiando el equipo en su totalidad.

El arreglo permanente y satisfactorio de un equipo PC o portátil y cualquier elemento de infraestructura (Switches y AP) debe realizarse en no más de dos solicitudes, una vez pasen las dos (2) revisiones, se deberá renovar el equipo por un equipo nuevo de iguales o superiores condiciones, hasta por un máximo de 5 equipos PC o portátil y de 5 equipos switch a nivel Nacional por año. En caso de que se supere el límite establecido por año, Positiva asume los requerimientos adicionales.

Los equipos no tienen contrato de garantías vigente, excepto el equipamiento 18 Switches HP 5130 de la sede Casa Matriz, contrato de soporte 7X24 por 3 años. Se aclara que los reclamos de garantía no hacen parte de los equipos contemplados en la eventualidad del reemplazo. En caso de presentarse reclamo de garantía el proveedor debe escalarlo con el profesional de POSITIVA.

Para el caso de los servicios de redes de telecomunicaciones y UPS, los servicios se solicitarán vía telefónica y/o correo electrónico y/o web, por parte del supervisor del contrato o por quién este designe (para esto el Proveedor deberá asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos) y deberán ser atendidos teniendo en cuenta lo siguiente:

Niveles mínimos de atención

- Atender y registrar el llamado que realice POSITIVA COMPañÍA DE SEGUROS. El registro debe incluir mínimo los datos de fecha, hora, descripción de la solicitud y número de caso. El número de caso asignado se utilizará para identificar y hacer seguimiento a las solicitudes realizadas.
- El horario para el servicio de monitoreo, será siete días (7) a la semana y veinticuatro (24) horas diarias.
- Monitoreo permanente y gestión de la red conmutada (switching) de POSITIVA, en donde se deberá mantener actualizada la información de los equipos con sus respectivos números de serial, fechas de mantenimiento, cambios de configuración, obsolescencia, cambio de equipos entre otros. La gestión se realizará en forma general pero no exclusiva a partir de los sistemas de monitoreo implementados en la compañía.
- Dar atención a la solicitud dentro de los tiempos de respuesta del siguiente cuadro:

TIEMPOS DE RESPUESTA SERVICIOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO, SISTEMAS ELÉCTRICOS, UPS, TELECOMUNICACIONES

TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO DE CIUDAD	LUGAR DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN REMOTA O TELEFÓNICA	TIEMPO DE SOPORTE EN SITIO (HORAS HÁBILES)	TIEMPO DE SOLUCIÓN (EN HORAS HÁBILES)
SEDE TIPO 1	Casa Matriz Bogotá	Máximo 30 Minutos	Máximo 4 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Centros de Atención, Regional Centro, Cundinamarca y Supercades Bogotá	Máximo 30 Minutos	Máximo 4 horas	
SEDE TIPO 2	Cali	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Medellín	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Bucaramanga	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Barranquilla	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Pereira	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Cartagena	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
	Manizales	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)
SEDE TIPO 3	Demás ciudades del país	Máximo 30 Minutos	Máximo 24 horas	Máximo 8 Horas(Una vez en sitio)

INSTALACIONES, ADECUACIONES Y TRASLADOS CABLEADO ESTRUCTURADO, SISTEMAS ELÉCTRICOS, UPS, TELECOMUNICACIONES:

TIEMPOS DE COTIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN		
Tamaño de la Sede (en puntos de Red)	Tiempo estimado para entrega de cotización y cronograma según planos arquitectónicos	Tiempo estimado de implementación a partir de la aprobación de la cotización (concertado con la firma que realice obras físicas en la SEDE)
Hasta 15 puntos de Red	3 días calendario	10 días calendario
Desde 16 hasta 30 puntos de Red	8 días calendario	15 días calendario
Desde 31 hasta 50 puntos de Red	8 días calendario	20 días calendario
Desde 50 hasta 100 puntos de Red	10 días calendario	30 días calendario

- Cuando se requiera la reparación de algún equipo switch el tiempo máximo de entrega de los equipos en perfecto estado de funcionamiento por parte del contratista será de (72) horas calendario siguiente a la hora en la que se solicite el servicio. En caso de que no se pueda arreglar el equipo, el contratista deberá proveer un equipo de soporte con iguales o mejores características mientras se repare el daño, con los siguientes tiempos: Para sedes tipo 1 y 2 (8 horas calendario) y para sedes tipo 3, (24 horas calendario).

El equipo de soporte podrá tener una duración máxima de ocho (8) días calendario, una vez terminado este tiempo se deberá dar solución definitiva, si es el caso cambiando el equipo en su totalidad.

El arreglo permanente y satisfactorio de un equipo switch debe realizarse en no más de dos solicitudes, una vez pasen las dos (2) revisiones, se deberá renovar el equipo, lo cual se realizará hasta un máximo de 5 equipos switch por año.

- Se deben incluir en el servicio TODOS los repuestos requeridos (de igual marca, de iguales o superiores características técnicas) o el reemplazo del equipo (de igual marca, igual modelo o superior, iguales o superiores características técnicas). Los repuestos y/o equipos que se reemplacen seguirán siendo propiedad de POSITIVA, para el respectivo control de inventarios. Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones serán adquiridos a través del **presupuesto asignado para insumos el cual tiene un valor de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS \$300'000.000,00 M/CTE y que hace parte del presupuesto oficial de la presente contratación.** Los costos de los insumos se fijarán durante la presentación de la propuesta mediante el diligenciamiento del **cuadro de costos unitarios**, (ver ANEXO 10 - Formato de precios unitarios Cableado Estructurado) en el cual se incluirán los valores de todos los insumos incluido el impuesto del IVA y que no deberán superar los precios actuales del mercado, el cuadro de costos tendrá validez por el primer año de servicio, para el segundo año en común acuerdo con Positiva se reajustarán los costos unitarios siempre que los valores no sobrepasen los precios del mercado.

El valor aquí indicado será usado así: hasta El valor de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS \$150'000.000,00 M/CTE por año, que es exclusivamente para Los repuestos, equipos, materiales y demás insumos necesarios para el soporte y mantenimiento al cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, Equipos de Red". No incluye repuestos e insumos para equipos Pc, Portátiles y dispositivos móviles.

Los costos para el segundo Año deben estar sujetos al incremento del IPC y el aumento del IVA si es el Caso, respetando el presupuesto asignado.

- Para el mantenimiento correctivo de las UPS se deben incluir reparación y/o cambio de partes incluyendo las baterías en caso de ser necesario para lo cual se hará uso del presupuesto destinado para insumos. De no tener arreglo se procede al igual que los otros equipos con el reemplazo de la misma por una de la misma marca con igual o superiores características técnicas.
Los sistemas UPS de gran capacidad son modulares y por tanto se haría reparación del componente o módulo sin necesidad del reemplazo total del equipo.
- Por ningún motivo se aceptará el argumento que por el desgaste y uso normal de los equipos, no se reemplazarán los elementos, partes o componentes que sean necesarios para dejarlos operativos y en buen funcionamiento.
- El cambio de partes deberá ser certificado por el contratista con el ánimo de asegurar la

garantía del mismo.

- Recibir y atender todas las solicitudes de instalación y certificación de puntos nuevos de cableado estructurado. La certificación se dará por aceptada con la entrega del archivo original generado por la herramienta de certificación y /o impresión del reporte, con resultado **PASA (PASS)**. Se deberá entregar certificado de calibración del equipo de certificación con el que se realizaron las pruebas en forma anual.
- Realizar el diagnóstico, reparación y certificación de los puntos de cableado estructurado ya existentes y que requieran mantenimiento (son aprox. 5 puntos por sede y el costo hace parte del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo).

Recibir y atender las solicitudes de diagnóstico, instalación, reparación o modificaciones eléctricas necesarias para dotar de tomas de corriente regulada a los dispositivos de cómputo que así lo requieran.

Procedimientos para solicitar, recibir y certificar los servicios o bienes:

Cualquier tipo de procedimiento que implique una modificación en la configuración de los equipos y que de una u otra forma pueda generar inconvenientes en la infraestructura de POSITIVA, debe ser revisada, documentada (formato de control de cambios) y aprobada por la Gerencia de Infraestructura de TIC.

Todos los insumos, materiales y/o equipos requeridos deben ser solicitados vía e-mail u oficio a la Gerencia de Infraestructura de TI de POSITIVA, quien evaluará el requerimiento y expedirá la autorización o visto bueno. Luego de instalados los insumos, materiales y/o equipos, la Gerencia de Infraestructura de TI evaluará la operación del sistema, ya sea en forma remota o física, revisará la documentación de(los) proyecto(s) y expedirá la certificación de aceptación para proceder con el pago de la factura. En ningún momento se recibirán facturas de proyectos, insumos, materiales o equipos que no cuenten con vistos buenos y recibidos a satisfacción.

Garantía técnica requerida, extensión de la misma y condiciones para su mantenimiento y efectividad:

La mesa de ayuda debe contar con un grupo de trabajo certificado en el uso de la herramienta Aranda con experiencia comprobada en labores de mesa de ayuda en tecnología con conocimientos y experiencia necesaria que garanticen una buena atención en el servicio.

Los trabajos de obra realizados deberán tener una garantía de dos años. La garantía sobre los equipos (activos de red, UPS, etc.) deberá ser expedida por el fabricante de los equipos por un término acorde con los anexos técnicos.

Sobre la calidad y el cumplimiento de los trabajos realizados, se exigirá la garantía única de cumplimiento.

Inventario de repuestos que debe mantener el contratista, mano de obra, transporte de los bienes, alcance de la garantía y servicio adicional o personalización:

El proveedor debe garantizar la siguiente disponibilidad so pena de incurrir en las sanciones previstas por incumplimiento:

- Equipos tipo PC's para cada uno de los técnicos asignados a la mesa de ayuda, con el licenciamiento correspondiente frente a sistemas operativos, software instalado y herramientas propias para la gestión siempre garantizando la mejor operatividad y funcionalidad acorde con las últimas tecnologías existentes.
- Equipos tipo PC's de respaldo en las principales ciudades en caso de daño recurrente en las PC'S, distribuidos de la siguiente forma:

CIUDAD	No. EQUIPOS DE RESPALDO
Casa Matriz	4
Regional Bogotá- Cundinamarca	2
Cali	2
Medellín	2
Bucaramanga	2
Barranquilla	2
Cartagena	1
Manizales	1
Pereira	1

Características equipos de respaldo

Tipo : (SFF) Small Form Factor
 Procesador : Intel® Core™ i5 de última generación ó superior
 Memoria : 4 GB SDRAM DDR3 de 240 pines, 1 Slots Disponibles para expansión, Compatibilidad DIMM DDR3 - 1333/1066 Mhz
 Chipset : Chipset Intel
 Disco duro : 500 GB o superior
 Tarjeta de Red LAN : Gigabit (10/100/1000Mb/s)
 Tarjeta de Sonido :Integrada
 Tarjeta de Video :Integrada
 Interf. periféricos :Puertos USB 3.0 ó 2.0, VGA, DVI
 Cap. Expansión :Conector PCI Express 2.0 x 16, Conectores PCI Express 2.0 x 1, Conector de bus PCI convencional
 Monitor: :19 o superior con conector VGA y DVI

Teclado : USB
Mouse : USB Óptico
Unidad Óptica :Unidad de CDRW/DVDRW
Sistema Operativo :Windows 8 professional

- Insumos para redes y telecomunicaciones en Casa Matriz, que permita tener disposición para la instalación inmediata como mínimo para cinco (5) áreas de trabajo, siempre que cumplan con iguales o superiores características.

El proponente contara en cada una de las sedes donde se cuente con técnico en sitio con las herramientas mínimas requeridas para operación y soporte entre las que están kit de herramientas, elementos de limpieza para equipos de cómputo, masilla refrigerante y sopladora, además de un carro como elemento de transporte de equipos para las oficinas en Casa matriz.

Para el caso del técnico/tecnólogo residente para los temas de cableado y comunicaciones el proponente dotará al mismo con un portátil y los accesorios necesarios que le permitan realizar conexiones por consola a los equipos de telecomunicaciones, así como las demás labores que surjan de la gestión de los equipos, ajustándose a las políticas y estándares de seguridad de la Compañía.

La mano de obra necesaria para la instalación y/o traslado de puntos de red, eléctricos y demás servicios relacionados con cableado estructurado hace parte de los servicios contratados, por lo cual no se admitirá en ningún caso facturación aparte para dichos servicios a menos que se sobrepase la cantidad de puntos establecidos en la presente contratación.

En el evento en que el proponente requiera retirar un equipo para su reparación en sus laboratorios, deberá justificar el retiro ante el Supervisor de contrato, quien es el encargado de autorizar el retiro y en este caso deberá suministrarse una máquina de soporte de manera inmediata para no parar la operación la cual debe contar con características iguales o superiores a las del equipo que presenta fallo.

Para el caso de requerir un tiempo superior el proveedor deberá suministrar una máquina de iguales o mejores condiciones durante el tiempo de solución al evento reportado sin costo adicional para POSITIVA.

En el caso de los elementos de redes y UPS Los equipos o materiales deberán ser instalados y entregados en cada una de las ciudades del país donde POSITIVA los requiera, todos los costos de mano de obra, transporte y seguros que demande dicha instalación, deben ser cubiertos por el proveedor.

Durante el año 2015 se realizaron:

20 Instalaciones de puntos de red en sucursales

- 34 puntos por concepto de traslado sede Cartagena.
- 18 puntos por concepto de traslado sede Sogamoso.
- 48 puntos de datos en la instalación del Centro de Operaciones de Contingencia (COC).

Esta información es de referencia, los valores pueden cambiar para la ejecución de este objeto durante los años 2016 y 2017.

POSITIVA requiere la adecuación de puntos de red completos acorde con la siguiente tabla:

NUEVAS SEDES Y/O TRASLADOS - ADECUACIONES EN SEDES		
PUNTOS DE RED COMPLETOS	NUEVOS	TRASLADOS
TRASLADO DE SEDES		180
NIVEL NACIONAL	80	

“PUNTOS DE RED COMPLETOS” hace referencia a un área de trabajo en donde se deben incluir: un (1) punto de red, un (1) punto de voz, una (1) toma doble de potencia normal y una (1) toma doble de potencia regulada. No existe un estimado de puntos Cat. 6 y Cat. 6A y el costo de los insumos necesarios para los puntos será asumido a través del “presupuesto asignado para insumos, previo a la instalación de los nuevos puntos el contratista deberá presentar la propuesta económica basada en las cantidades de obra y con los precios del anexo de costos para obtener la autorización o visto bueno del proyecto.

La instalación de puntos de red completos es a nivel nacional y por demanda según las necesidades de la Compañía.

Procedimientos de instalación de los productos

Los equipos deberán entregarse debidamente configurados, instalados y con las características exigidas por Positiva Compañía de Seguros.

Estructura de Equipo de Trabajo

El proponente deberá presentar a POSITIVA Compañía de Seguros S.A. los siguientes requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para el proyecto durante el tiempo que dure la ejecución del contrato y en el horario establecido por POSITIVA Compañía de Seguros S.A.

EQUIPO DE TRABAJO – MESA DE AYUDA			
No. PERSONAS	CARGO	UBICACIÓN	PERFIL
1	Director de Proyectos	BOGOTÁ (Disponibilidad para atender requerimientos de Positiva, asistencia a reuniones y dirección de proyectos)	Anexar la hoja de vida que reúna el siguiente perfil: Ingeniero de Sistemas o electrónico con una experiencia de mínimo 2 años coordinando proyectos a nivel nacional. Certificar conocimientos académicos en: Gerencia de Proyecto, diseño de redes, instalación de redes de computadores, administración de redes de computadores, redes WAN, seguridad en redes de comunicaciones en Diseño de redes de Cableado estructurado. El proveedor debe certificar que el recurso asignado cuenta con las características: Liderazgo (Motivación), Capacidad técnica, Capacidad para planificar, Capacidad para controlar, Capacidad de juicio, Capacidad de adaptación, Identificación de problemas

1	Coordinador Nacional Disponibilidad 100 %	Casa Matriz (Sede de POSITIVA con disponibilidad 100%)	<p>Anexar la hoja de vida con el siguiente perfil: Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Informática, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de Telecomunicaciones o afines. Certificación ITIL intermedio y certificación en el manejo de la herramienta ARANDA Service Desk avanzado.</p> <p>Certificar experiencia mínima de dos (2) años como Coordinador en proyectos de Mesa de Ayuda en las que haya desempeñado actividades entre otras: Gestión en Mesas de Ayuda, Soporte Técnico con orientación al servicio. Manejo de casos de servicio al cliente. Manejo de conflictos. Interpretación de estadísticas elaboradas en base a reportes de atenciones al usuario final y en la instalación y configuración de software cliente servidor o en ambiente Web.</p> <p>Mínimo uno de los proyectos coordinados por el recurso designado, debe haber sido manejado bajo los estándares ITIL.</p> <p>Certificar conocimientos académicos en sistemas operativos; Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Microsoft Office en sus diferentes versiones Microsoft Exchange, Skype for Business y OneDrive.</p>
---	--	---	---

1	Técnico o Tecnólogo 100%	Casa Matriz (Sede de POSITIVA con disponibilidad 100%)	Anexar la hoja de vida con el siguiente perfil: Técnico o Tecnólogo graduados en Sistemas o carreras afines (Ley 842/2003 Artículo 4°) o estudiantes de Ingeniería de Sistemas de sexto semestre en adelante, acreditar certificado de ARANDA Service Desk Básico debe acreditar experiencia de mínimo 1 año en Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios, experiencia mínima de seis (6) meses en la administración de los diferentes módulos de Aranda (AAM, ASD, ODBC, CMDO, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios), que incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes, instalación y configuración de software cliente servidor o en ambiente Web. Debe certificar conocimientos académicos en sistemas operativos Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Microsoft Office en sus diferentes versiones Microsoft Exchange, Skype for Bussines y OneDrive.
9	Técnico o tecnólogo 100%	4 Casa Matriz 1 Regional Bogotá / Cundinamarca 1 Cali 1 Bucaramanga 1 Medellín 1 Barranquilla (Sede de POSITIVA con disponibilidad 100%)	Anexar las 9 hojas de vida con los recursos con el siguiente perfil: Técnico, Tecnólogo, o estudiante de VII semestre en ingeniería de sistemas, industrial, electrónica o afines (Ley 842/2003 Artículo 4°), si es titulado con tarjeta profesional; acreditar certificado de ARANDA Service Desk Básico debe acreditar experiencia de mínimo 1 año en Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios, experiencia mínima de seis (6) meses en la administración de los diferentes módulos de Aranda (AAM, ASD, ODBC, CMDO, administración de requerimientos, incidentes y control de cambios), que

			<p>incluya la generación de informes, seguimiento a incidentes, instalación y configuración de software cliente servidor o en ambiente Web. Debe certificar conocimientos académicos en sistemas operativos Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Microsoft Office en sus diferentes versiones Microsoft Exchange, Skype for Bussines y OneDrive.</p> <p>El oferente debe certificar la disponibilidad de recursos en cada una de las sedes de acuerdo con lo requerido por POSITIVA.</p>
Servicio 7x24	Técnicos o Tecnólogos	Casa Matriz	<p>En atención a que el servicio de 7x24 debe ser garantizado por el proveedor, no hay un estimado de recurso mínimo asignado. Se solicitan 3 hojas de Vida que acrediten experiencia con el fin de demostrar la capacidad del proveedor para ofertar el servicio. Anexar como mínimo tres (3) hojas de vida que reúna el siguiente perfil: Técnico, Tecnólogo, o estudiante de VII semestre en ingeniería de sistemas, industrial, electrónica o afines (Ley 842/2003 Artículo 4°), si es titulado con tarjeta profesional. Certificar experiencia de mínimo 1 año como operador de sistemas, en tareas de monitoreo de equipos tecnológicos, equipos de redes, servidores bases de datos, operador de Backups.</p>
Total Coordinador		1	
Total Técnico		10	
TOTAL Personal Soporte		11	
Servicio		7X24 (personal considerado necesario por el oferente)	

Para cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones el proponente deberá contar con el siguiente personal para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo donde POSITIVA tiene presencia, según la siguiente tabla:

Para cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones el proponente deberá contar con el siguiente personal para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo donde POSITIVA tiene presencia a nivel Nacional, según la siguiente tabla:			
EQUIPO DE TRABAJO – Cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones			
No. PERSONAS	CARGO	UBICACIÓN	PERFIL
1	Líder de Obra de Cableado Estructurado	sedes de POSITIVA a nivel nacional (disponibilidad de acuerdo al plan de implementación o proyecto definido)	Anexar la hoja de vida que reúna el siguiente perfil: Técnico o Tecnólogo graduado en instalación y administración de redes de computadores y/o eléctrico con una experiencia certificada de mínimo un (1) año coordinando proyectos de instalación de cableado estructurados y eléctricos a nivel nacional. Debe certificar experiencia de mínimo dos (2) años en mantenimiento de UPS y dispositivos de interconexión.
1	Coordinador de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo – en sitio)	BOGOTÁ (sede de POSITIVA con disponibilidad 100% para POSITIVA)	Anexar la hoja de vida que reúna el siguiente perfil: Técnico o Tecnólogo graduado en instalación y administración de redes de datos y/o telecomunicaciones con una experiencia certificada de mínimo 1 año coordinando proyectos de instalación y administración de cableado estructurado, mantenimiento de UPS, centros de cableado, administración de dispositivos de interconexión, switches.

<p>El Proponente determinará la cantidad del personal cumpliendo los ANS dispuestos en la tabla - ANS - tiempos de cotización e implementación</p>	<p>Técnicos encargados de instalación de cableado estructurado y mantenimiento preventivo y correctivo</p>	<p>Sedes de POSITIVA a nivel nacional (disponibilidad de acuerdo al plan de implementación o proyecto y mantenimientos definidos</p>	<p>En atención a que el servicio debe ser garantizado por el proveedor, no hay un estimado de recurso mínimo asignado. Se solicitan 3 hojas de Vida que acrediten experiencia con el fin de demostrar la capacidad del proveedor para ofertar el servicio. Anexar como mínimo tres (3) hojas de vida que reúna entre otros el siguiente perfil: Técnicos o Tecnólogos con una experiencia certificada de mínimo 1 año en instalación de redes de datos y eléctricos, debe poseer y certificar conocimientos como Operador de centro de Cómputo, en Sistemas Operativos de servidores y redes de datos, monitoreo de aplicaciones, servidores y redes, Telefonía IP, en instalación de Cableado estructurado y mantenimiento de UPS, mensajería electrónica, seguridad, telecomunicaciones.</p>
--	--	--	--

Las hojas de vida de todos los Recursos ofertados deben ser presentadas con la propuesta y estos recursos serán los que prestan el servicio para POSITIVA, durante la ejecución contractual el proveedor podrá cambiar el personal asignado siempre que el reemplazo sea un perfil igual o superior al recurso saliente y siempre que la rotación de personal no supere el 30% para cada año.

Competencias Mínimas: Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades que acreditará en la hoja de vida de cada uno y en la relación que efectúe del personal solicitado, mediante certificación:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
<p>Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. • Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. • Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
<p>Orientación al Usuario y al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos

<p>Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.</p>	<p>en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. • Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado. • Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
<p>Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. • Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. • Demuestra imparcialidad en sus decisiones. • Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables
<p>Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

El proponente deberá presentar junto con la propuesta las hojas de vida del personal y sus soportes, con el cual ejecutará el objeto del contrato y la certificación que da cuenta del cumplimiento e idoneidad de competencias requeridas.

NOTA: El personal antes solicitado y asignado por el oferente deberá ajustarse a las Políticas, normas y horarios establecidos o por establecer de la Compañía, manteniendo por parte del oferente siempre el mínimo perfil y cantidad de personas para atender la operación. Las personas dedicadas a la atención del contrato resultante deben manejar integralmente el servicio, independiente de la estructura interna o las unidades de negocio del oferente. El proveedor se obliga a monitorear proactivamente la prestación del servicio, informando al Supervisor Técnico y Administrativo del Contrato, por lo menos con un (1) día de antelación, cualquier eventualidad que le impida asistir a prestar sus servicios. Si la ausencia es igual o mayor a un (1) día, el Socio de negocios deberá asignar un reemplazo con mínimo el mismo perfil del ausente.

El personal que labore en las instalaciones de la Compañía, no podrá ser reemplazado sin la autorización del Supervisor del contrato en la duración del mismo y será decisión del supervisor el cambio de personal por no cumplimiento de los requerimientos. Si en cualquier momento un integrante del equipo de trabajo debiera ausentarse por cualquier razón, éste deberá ser reemplazado por otra persona de iguales o superiores capacidades y experiencia durante el tiempo que sea necesario.

Informes o productos que debe presentar el contratista:

El proponente deberá entregar los informes de gestión de servicio de mesa de ayuda de forma mensual donde se incluyan registro de casos, información de casos sin atender dentro de los ANS, casos atendidos por cada especialista, descripción de los casos que no fueron atendidos y los motivos por los cuales no se brindó la atención, encuestas de gestión y satisfacción de servicio, casos recurrentes que deben ser tratados a profundidad entre otros.

El proponente deberá mantener actualizado el inventario de equipos tecnológicos y disponible mensualmente, donde se defina estado, ubicación, modelo y ficha técnica, adicionalmente deberá contar con los documentos propios de entrega de equipos por asignación a los usuarios donde se debe contar como mínimo con la siguiente información (ubicación del equipo por centro de costo (dependencia), nombre del usuario, marca, modelo, número de serie, número de placa de inventario, descripción de los componentes hardware y software propios de cada uno de los equipos, información que debe ser validada y corroborada por el usuario mediante la firma de aceptación.

El proponente deberá tener actualizado el inventario de software de equipos, realizando los respectivos registros de controles.

El proponente deberá realizar la entrega de cronogramas para la realización de preventivos y correctivos, adjuntando los planes de trabajo, listado de técnicos a realizar las tareas en cada una de las ciudades con la debida documentación de seguridad social por cada uno de los mismos

El proponente deberá realizar la entrega de la información mediante listas de chequeo e informe consolidado de la realización del mantenimiento preventivo a Pc's donde se relacione (ubicación del equipo por centro de costo (dependencia), nombre del usuario, marca, modelo, número de serie, número de placa de inventario, descripción de los componentes hardware y software propios de cada uno de los equipos, fallas detectadas, reemplazo de partes necesarios, estado luego del preventivo y correctivo, tareas de mantenimiento realizadas fechas de realización, firma de técnico que realizo el procedimiento y recibo a satisfacción por parte del usuario, información que debe ser recopilada y entregada en físico y digital.

El Proponente seleccionado en calidad de contratista deberá presentar informe detallado del montaje, ubicación, señalización, canalizaciones, procedimientos y demás documentación necesaria para la administración de la red, incluyendo diagramas explicativos, planos y descripciones técnicas.

Al final del mantenimiento se deberá entregar un informe detallado de las actividades efectuadas con registro fotográfico previo y posterior al mantenimiento, de los eventuales riesgos - debidamente clasificados-, y las estrategias conducentes a mitigar estos riesgos.

Adicionalmente, se debe entregar un informe por cada mantenimiento realizado que contenga:

- Actividades realizadas en el mantenimiento y en la primera visita una relación de la toma que tienen asignado cada circuito junto con la ubicación geográfica y la ubicación en los tableros de distribución y a qué UPS se encuentra conectada.
- Mediciones que se efectúen a cada UPS, tales como: voltaje de entrada, salida, carga.
- Resultado de pruebas de autonomía
- Recomendaciones que incluyan si se requiere cambio de algún elemento o está próximo a deteriorarse.

Lugar de prestación del servicio o entrega de la solución será en:

Todas la sedes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS o lugares que POSITIVA determine (Ver ANEXO 6 sedes e inventario Positiva).

Confidencialidad

La información Comercial y/o Técnica consignada en este proceso es clasificada como confidencial al igual que las características técnicas, planes o alcance suministrado por POSITIVA al Proveedor para la elaboración de la oferta.

Impacto en la entidad

La prestación de los servicios debe ajustaren a los requeridos en el presente documento, en cuanto a cumplimiento de ANS, disponibilidad, y calidad buscando siempre la operatividad tecnológica.

Los equipos que se adquieren bajo este contrato se deben ajustar perfectamente a la infraestructura de la entidad, ya que su tecnología es 100% compatible con la plataforma instalada. De no realizarse esta contratación no se podrán suplir nuevas necesidades de crecimiento de infraestructura de la red y no se podrá realizar mantenimiento preventivo ni correctivo a la infraestructura existente, aumentando el riesgo de fallas en la misma y por ende indisponibilidad en la operación de la compañía.

Coherencia técnica de la Contratación respecto a otras herramientas adquiridas con anterioridad

Los equipos que se adquieren bajo este contrato se deben ajustar perfectamente a la infraestructura de la entidad, ya que su tecnología es 100% compatible con la plataforma instalada.

Mantenimientos preventivos y/o correctivos

De acuerdo a la naturaleza de este contrato se deben tener en cuenta todas las condiciones consignadas en el presente documento.

Compromisos, declaraciones y acreditaciones que deberán efectuar los proponentes:

- Autorizaciones, licencias y permisos requeridos para la ejecución del objeto contractual:
El oferente seleccionado debe garantizar y suministrar el conjunto de herramientas hardware y software necesarios para desarrollar las actividades contratadas y garantizar la titularidad y derechos sobre las herramientas software que utilice para adelantar su gestión en POSITIVA.
- Reserva de la Información:
El oferente está obligado a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la

reglamentación interna de POSITIVA en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. (Ver ANEXO 11)

- Tratamiento de la información y Protección de datos personales:
El oferente está obligado a acatar garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía

1.6. NORMATIVIDAD APLICABLE

El régimen jurídico aplicable a la presente Invitación Pública y al contrato que de ella se derive será el previsto en la Constitución Política, en lo pertinente en las normas civiles y comerciales y en especial lo establecido en los Estatutos y en el Manual de Contratación de la Compañía, numeral 1 Invitación Pública, literal f) Modalidades de Selección, que establece el procedimiento a desarrollarse cuando se trata de la modalidad de contratación denominada Invitación Pública. (Ver Manual de Contratación ANEXO 12)

1.7. POTESTAD DE LA COMPAÑÍA

Esta invitación no obliga a la entidad a contratar, ni a reconocer ningún tipo de gasto que incurra la persona jurídica en la elaboración de la oferta, ni a otro tipo de reconocimiento o emolumento. Así mismo, la entidad se reserva el derecho de modificar, suspender y/o dar por terminado en cualquier etapa del proceso sin que se llegue a la Adjudicación del mismo.

1.8. PERFIL DEL CONTRATISTA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. seleccionará una persona jurídica, Unión Temporal o Consorcio, cuyo objeto comprenda prestación de servicios afines al objeto contractual y con una sede operacional que soporte los servicios a prestar en la ciudad de Bogotá registrada comercialmente ante la Cámara de Comercio de esa ciudad como domicilio principal o sucursal. y que cumple con lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

1.9. OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO

Si de acuerdo con la información obtenida por la Compañía, el valor de una oferta parece artificialmente bajo, ésta deberá requerir al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, las dependencias respectivas, deben recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de la misma en la evaluación de las ofertas.

Cuando el valor de la oferta sobre la cual la Compañía tuvo dudas sobre su valor, responde a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta que no ponen en riesgo el cumplimiento del contrato si éste es adjudicado a tal oferta, Positiva Compañía de Seguros S.A, continuará con su análisis en el proceso de evaluación de ofertas.

El valor a ofertar no podrá ser inferior al 90% del presupuesto oficial estimado, es decir no podrá estar por debajo de UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS DIEZ Y OCHO MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE (\$1.555.918.430,00).

1.10. FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN

El monto del presupuesto oficial estimado para la presente contratación es hasta **UN MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS MCTE. (\$1.728.798.256,00), incluido el IVA, así:**

Vigencia 2016.....	\$775.750.490,00
Vigencia 2017.....	\$953.047.766,00
Total.....	\$1.728.798.256,00

Nota: Los costos por los servicios serán ajustados cada año, de acuerdo con la variación del IPC del año inmediatamente anterior, para lo cual se hará la respectiva apropiación presupuestal.

El presupuesto destinado para esta contratación está amparado con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal **N° 2016000052 y 2016000054 y 2016000099** para la vigencia 2016 **y N° 2017000022 y 2017000023**, para la vigencia 2017

El presupuesto para esta contratación se estimó con base en las siguientes variables:

- Como variable de consideración para establecer las tarifas techo para la vigencia 2016, se tuvo en cuenta los valores históricos pagados por Positiva en los últimos 2 años.
- Para establecer las tarifas techo para la vigencia 2017, se tuvo en cuenta los valores históricos pagados por Positiva en los últimos 2 años más un incremento del 4% de índice de precios al consumidor.
- También se tuvo en cuenta como variable a considerar las tarifas entregadas por oferentes en los estudios previos de acuerdo a la necesidad del servicio a contratar.

FORMA DE PAGO

El tipo de contrato a realizar es por servicios por lo que no requiere anticipo.

El proveedor debe facturar mes vencido por aparte los siguientes conceptos:

- Servicios de Mesa de ayuda, soporte y mantenimiento a; Pcs, portátiles, monitoreo 7X24, soporte y mantenimiento de cableado estructurado y Dispositivos de Red.
- Insumos necesarios para las labores de cableado estructurado, sistemas eléctricos, UPS, telecomunicaciones.

Positiva no reconocerá valores adicionales por conceptos de viáticos, desplazamientos, transporte, de traslados de equipos y de reparaciones, seguros u otros que el proveedor requiera para la prestación del servicio, estos deben estar incluidos en el cargo mensual.

1.11. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para la ejecución del contrato que resulte de la presente Invitación Pública, se ha establecido como lugar de ejecución todas las sedes de POSITIVA a nivel nacional y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución. Este plazo podrá prorrogarse según requerimiento de Positiva Compañía de Seguros S.A.

1.12. CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., invita a todos los interesados y a las veedurías ciudadanas para que participen con las recomendaciones escritas y oportunas, en las etapas precontractual, contractual y pos contractual que la entidad adelanta.

1.13. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Para la contratación de POSITIVACOMPañÍA DE SEGUROS S.A. se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

En el evento que surja inhabilidad o incompatibilidad en un oferente, se entiende que renuncia a la participación y a los derechos adquiridos en el mismo. Si sobreviene en un contratista, debe realizarse la cesión del contrato, previa autorización de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y si sobreviene en uno de los miembros del consorcio o unión temporal, éste debe ceder su participación a un tercero, previa autorización de la Compañía.

1.14. PUBLICIDAD, CONSULTA, RETIRO Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. realizará la publicidad de la invitación en su página Web.

Los interesados en hacer observaciones a los presentes pre- términos, podrán hacerlo durante las fechas previstas en el cronograma y a través de cualquiera de las siguientes opciones:

CORREO ELECTRÓNICO	contratacion@positiva.gov.co diana.suarez@positiva.gov.co
COMUNICACIÓN FÍSICA	Documento radicado en la Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., ÚNICAMENTE y dirigido a la Vicepresidencia de TIC y/o Gerencia de Compras y Contratación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., Avenida Carrera 45 (Autopista Norte) Nro. 94-72, Piso1 – Correspondencia.

Los escritos deberán indicar en el asunto, “Observación a los pre-Términos de Referencia: INVITACION PUBLICA N° 07– 2015: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE SERVICIO, IGUALMENTE PARA OFRECER UN ADECUADO MANTENIMIENTO A EQUIPOS CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL..

Respuestas a la solicitud de aclaraciones: Las respuestas se darán a través de uno de los correos electrónicos y en ningún caso suspenderán los plazos establecidos en los presentes términos de referencia ni constituirán por sí sola modificación de éstos.

Positiva Compañía de Seguros S.A. se reserva la discrecionalidad de responder o publicar las observaciones recibidas después de la fecha señalada en el cronograma.

Se entiende para todos los efectos del presente proceso, que la única correspondencia oficial y susceptible de controversia será la que se envíe a la **Vicepresidencia TIC (Gerencia de Infraestructura de TI) y/o a la Gerencia de Compras y Contratación de Positiva Compañía de Seguros S.A.**

En el evento de considerarse la modificación a los términos de referencia ésta se hará mediante adendas, numeradas en forma consecutiva, las cuales formarán parte integral de los términos de referencia y serán publicadas en la página Web de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Igualmente, mediante adendas, la Compañía podrá prorrogar el plazo de la presentación de las propuestas. Por lo tanto carecerá de validez las informaciones, modificaciones o aclaraciones suministradas en forma verbal por cualquier servidor de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Los términos de referencia y las adendas deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

1.15. APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN

Ver numeral 1.21 – Cronograma

El acto de apertura, se entenderá perfeccionado con la publicación de los términos de referencia definitivos.

Se diligenciarán dos formatos:

- Recepción propuestas identificado con el código VFA-RE-RP-04, este formato deberá ser diligenciarlo la persona que haga el depósito de la propuesta en la urna dispuesta para el efecto.

- Apertura de propuestas identificado con el códigoVFA-RE-ADP-04, este formato deberá diligenciarlo un servidor de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con los datos solicitados en el mismo y una vez se haga la apertura de la propuesta frente a los asistentes que se queden al momento del cierre, deberá ser suscrito por los servidores de POSITIVA que asisten al cierre y podrá ser firmado por los terceros asistentes que asisten al mismo.

Cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. lo estime conveniente, el plazo del cierre de la convocatoria se podrá prorrogar.

1.16. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

LUGAR Y FECHA	REGISTRO DE ENTREGA DE PROPUESTAS
<i>Ver numeral 1.21.Cronograma</i>	Contendrá: Fecha, hora, nombre o razón social del Proponente y nombre de la persona que en nombre o por cuenta de éste ha efectuado materialmente la entrega de la propuesta.

Las propuestas deben ser depositadas en la urna dispuesta por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para los efectos de este proceso y de manera personal. La urna se ubicará en los auditorios del segundo (2) piso, ubicados en la Avenida Carrera 45 (Autopista Norte) No. 94-72.

No se tendrán en cuenta y por lo tanto no serán objeto de habilitación y calificación las propuestas que lleguen a Positiva Compañía de Seguros S.A.:

- Por correo postal.
- Fax.
- Correo electrónico.
- Después de la hora señalada en los presentes términos, el día del cierre (éstas propuestas no se recibirán por parte de la Compañía)
- Presentadas en medio magnético únicamente.
- Radicadas en la Oficina de Correspondencia de la Compañía.

En estos eventos los sobres respectivos serán devueltos a través de correo certificado.

Los funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., en el día y a la hora señalada para el cierre de la contratación, declararán el cierre de manera pública, de tal forma que los asistentes, oferentes y funcionarios presentes en la diligencia de cierre sean testigos del cierre oficial. Así mismo, queda claro que para la aplicación de la fecha y hora señaladas, se tendrá como lugar de presentación de las ofertas exclusivamente el señalado en este numeral, por tal motivo las ofertas presentadas por fuera de la hora de la aquí señalada, o en un lugar distinto se devolverán en el estado en que fueron presentadas por los oferentes.

Para evitar discrepancias respecto a la puntualidad de la hora de cierre de la invitación, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. utilizará la hora legal para Colombia suministrada por el Instituto Nacional de Metrología través de su página WEB. Se solicita a los participantes verificar con anterioridad esta referencia horaria para evitar cualquier incongruencia.

1.17. RESPONSABILIDAD DEL PROPONENTE

El Proponente debe examinar cuidadosamente los documentos de la invitación e informarse sobre todas las condiciones y circunstancias que puedan afectar de alguna manera el cumplimiento del objeto de la misma. Con la presentación de la propuesta se entenderá que el Proponente ha aceptado que los documentos son adecuados, suficientes y están completos para atender el objeto de la futura contratación.

1.18. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

El proponente presentará su oferta ajustada en todos los aspectos a los presentes términos de referencia y anexará la documentación e información exigida.

Si existiere discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a lo consignado en los textos. En las discrepancias entre textos, que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Los documentos de la propuesta no deben presentar tachaduras, borrones o enmendaduras que den lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error, a menos que se haga la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del Proponente o en su defecto, validada(s) en la carta de presentación de la oferta. **Sin este requisito las enmiendas no se considerarán válidas.**

Las propuestas deberán ser presentadas impresas, sus hojas anilladas y todos sus documentos foliados consecutivamente en orden ascendente, iniciando desde el 01 e incluyendo las caratulas y hojas de índice, como también los medios magnéticos. En la carta de presentación deberá indicarse el número total de folios, el valor en letras y números de su propuesta y un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta.

La propuesta debe presentarse en cinco (5) capítulos separados que detallen los siguientes temas y en el orden que a continuación se establece:

1. Información General
2. Información Jurídica
3. Información Financiera
4. Propuesta Técnica
5. Propuesta Económica

La propuesta deberá ser presentada en un (1) original impreso y en un (1) medio digital en formato PDF con seguridad de edición y copia, en un (1) sobre cerrado que deberá identificarse como ORIGINAL con todos los documentos y anexos relacionados y la propuesta en medio digital, debidamente rotulado y que no permitan confusión con otros medios digitales entregados.

El sobre deberá estar cerrado y rotulado de manera que se identifique el nombre y número y objeto de la invitación, el nombre del proponente, su dirección y teléfono. En caso de que haya discrepancias entre la información de los medios magnéticos y la impresa, primará la impresa.

Las propuestas deberán referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en los Términos de Referencia.

Las fotocopias que se anexen a las propuestas deberán ser completamente legibles, si las fotocopias no son legibles, se tendrá como un folio no presentado.

La propuesta debe contener el nombre o razón social, residencia, domicilio comercial, números telefónicos fijos y móviles, correos electrónicos y número de fax del proponente.

La propuesta, tanto el original como el medio digital, deberá llevar el nombre del proponente, la firma del Representante Legal o de la persona autorizada para presentarla.

La propuesta deberá ser presentada en idioma español.

El precio total de la propuesta deberá ser en pesos colombianos, se indicará en números y en letras, incluyendo todos los costos directos e indirectos para la ejecución del contrato, tales como gastos de legalización, impuestos, pago de personal, viáticos y gastos de transporte, gastos de comunicaciones, compra de materiales, insumos, papelería, utilidad, etc. En caso de discrepancia entre el valor consignado en números y el señalado en letras, se tomará este último.

Los presentes términos de referencia incluyen los Anexos que deberán diligenciar completamente los proponentes, a efectos de suministrar la información necesaria para la evaluación de la propuesta. Los Anexos también deben ser entregados en medios magnéticos, preferiblemente en la aplicación utilizada para su publicación y sin restricción para impresión y/o copia de textos.

1.19. PROPUESTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS

Positiva Compañía de Seguros S.A. NO aceptará propuestas parciales o alternativas.

1.20. PRUEBA Y EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Al presentar propuesta, el Proponente acepta la totalidad de los Términos de Referencia y exigencias previstas en los documentos de la presente invitación; las salvedades, y/o condicionamientos darán lugar a que la propuesta no sea elegible.

Por la sola presentación de la propuesta se considera que el Proponente ha estudiado en forma completa las especificaciones, anexos y demás documentos del proceso; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A., sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y aceptan que estos términos de referencia son completos, compatibles y adecuados para identificar los trabajos que se contratarán, que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance del servicio y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su propuesta, necesarios para la debida ejecución.

El Proponente entiende y acepta que, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación y suscriba el contrato correspondiente, en su calidad de Contratista asume todas las obligaciones necesarias para el debido cumplimiento del objeto de este encargo, y en especial debe actuar con toda la diligencia y cuidado que le son propias a la naturaleza del contrato, de conformidad con el artículo 1603 del Código Civil y normas concordantes.

La circunstancia que el Proponente con el que se celebre el contrato objeto del presente proceso, no haya estudiado o verificado toda la información que pueda influir en la determinación de su propuesta, no lo eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que le correspondan, ni le dará derecho a reclamaciones, reembolsos o ajustes de ninguna naturaleza.

1.21. ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

Dentro del más estricto respeto por el tratamiento igualitario a los Proponentes, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. podrá solicitar, a todos o a cualquiera de ellos, las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto dudoso o equívoco de las propuestas.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se reserva el derecho de analizar las respuestas de los Proponentes en estos casos y de evaluar si ellas aclaran o explican lo solicitado. Estas aclaraciones o explicaciones no servirán para adicionar o modificar la propuesta. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. tomará de las aclaraciones y explicaciones únicamente los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

1.22. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Etapas del Ciclo Pre Contractual y Contratación Cronograma CABLEADO Y MESA DE AYUDA

Actividad	Fecha, Hora y Lugar
Publicación de Pre-términos	30 Diciembre 2015
Respuestas a las observaciones de pre términos	21 enero de 2016
Apertura del Proceso - Términos de	21 enero de 2016

Referencia	
Audiencia de Aclaración de Términos y Asignación de Matriz de Riesgos	26 enero de 2016- 3 PM. Autopista Norte No.94-72 edificio Positiva PISO 2 SALA INNOVACION (Bogotá)
Respuesta Observaciones Audiencia Aclaración de Términos	28 enero de 2016
Cierre de la Invitación	01 Febrero de 2016- 3 PM. Autopista Norte No.94-72 edificio Positiva PISO 2 SALA INNOVACION (Bogotá)
Habilitaciones Jurídica, Financiera, Técnica y Evaluación Técnica y Económica	Desde 02 Febrero de 2016 hasta 08 Febrero de 2016
Publicación Resultado Habilitaciones	09 Febrero de 2016
Observaciones a los resultados	Desde 09 Febrero de 2016 hasta 11 Febrero de 2016
Respuesta a Observaciones	15 Febrero de 2016
Selección y Adjudicación	16 Febrero de 2016
Firma y Legalización	Hasta 19 Febrero de 2016

1.23. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los Términos de Referencia deben ser interpretados como un todo, por lo que sus disposiciones no pueden ser entendidas ni interpretadas de manera separada al que indique su contexto general. Los plazos establecidos en los pre-Términos de Referencia y en sus anexos, se entenderán como días hábiles y los meses como calendario, salvo que de manera expresa se indique lo contrario; cuando el vencimiento de un plazo no corresponda a un día hábil o laborable, el vencimiento del plazo se trasladará al día hábil siguiente; el día sábado no se considera como día hábil.

Los Términos de Referencia harán parte del contrato que se celebre.

1.24. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

En el evento de considerarse necesario, se suscribirá entre las partes un acuerdo de confidencialidad, el cual hará parte integral del contrato.

1.25. GARANTIAS

EL futuro CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales, por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos:

- Cumplimiento: Por un valor equivalente al 10% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

- Calidad del Servicio: Por un equivalente al 5% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.
- Pago de Salarios y Prestaciones Sociales e indemnizaciones laborales, por un equivalente al 5% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más.
- Responsabilidad Civil Extracontractual, por un equivalente al 10% del valor del contrato vigente por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen. El hecho de la constitución de estas garantías no exonera al CONTRATISTA, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados. Será de cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro. El CONTRATISTA deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

1.26. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Castellano deberán ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera. Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. Consularización. De conformidad con lo previsto por el artículo 480 del Código de Comercio, “los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes”; tratándose de sociedades, expresa además el citado artículo del Código de Comercio que “al autenticar los documentos a que se refiere este artículo, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país”. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes. Apostille. Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de Consularización señalado en el numeral anterior, siempre que provenga de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso solo será exigible la apostille, trámite que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título a que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen. Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano proveniente de países signatarios de la convención de La Haya, deberán ser presentados acompañados de una traducción a este idioma, el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos

presentados por escrito en idioma extranjero, la cual podrá ser oficial en los términos del artículo 260 del Código de Procedimiento Civil o efectuada por traductor o intérprete no oficial pero cumpliendo el trámite del Apostille. Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano y que provengan de países NO signatarios de la Convención de La Haya deberán presentarse acompañado de una traducción oficial a este idioma, en los términos del artículo 260 del Código de Procedimiento Civil

2. REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN

2.1. COMPROMISOS ANTICORRUPCIÓN

El Proponente apoyará la acción del Estado Colombiano y de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente y hacer su manifestación por escrito dentro de la presentación de su propuesta, los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la ley colombiana:

- El Proponente se compromete a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario en relación con su Propuesta, con el proceso de Invitación o de contratación, ni con la ejecución del Contrato que pueda celebrarse como resultado de su Propuesta.
- El Proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado suyo o un tercero independiente, lo haga en su nombre.
- El Proponente se compromete al cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente Invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella, y se impone la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., ni a cualquier otro funcionario público que pueda influir en la Adjudicación de la Invitación, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la Adjudicación, ni de ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., durante el desarrollo del contrato que se suscribiría de ser elegida su Propuesta.
- El Proponente se compromete formalmente a no celebrar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la Invitación.

2.2. ASPECTOS JURÍDICOS HABILITANTES

En el presente proceso de selección podrán participar personas jurídicas que no infrinjan las normas constitucionales y legales colombianas, que cumplan con los requisitos establecidos de la manera que se exige en estos términos.

Los documentos de la propuesta deben presentarse en el siguiente orden y serán de obligatorio cumplimiento:

2.2.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Aportar en original la Carta de Presentación de la Propuesta ANEXO No.1, firmada por el Representante Legal del Proponente indicando todos los datos requeridos.

Se debe tener en cuenta:

- En caso que la información y soportes suministrados en la propuesta no coincidan con la condición o naturaleza (Persona Jurídica) con que fue suscrito el **ANEXO No.1**, este se tendrá como no presentado y generará **el rechazo de la propuesta**.
- Cuando la carta de presentación de la propuesta no guarde concordancia con lo manifestado en la propuesta económica, predominará la información contenida en la carta de presentación de la propuesta. Para estos efectos, la entidad se reserva el derecho de solicitar aclaración.

2.2.2. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO

El proponente debe adjuntar el Registro Único Tributario, actualizado y expedido por la DIAN.

2.2.3. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El proponente, deberá anexar en original el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente, con los siguientes requisitos:

- Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre de esta Invitación. Cuando se prorrogue la fecha de cierre esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.
- El término de duración de la sociedad no podrá ser inferior al del plazo de ejecución del contrato y un (1) año más. La sociedad deberá haberse constituido con dos o más años de anterioridad, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación.
- En caso que el Representante Legal tenga restricciones para contraer obligaciones en nombre de la sociedad debe adjuntar el documento de autorización expresa del órgano social competente, en el cual conste que está facultado para presentar la oferta y firmar el contrato mínimo hasta por el valor del presupuesto oficial estimado.

2.2.4. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL COMPETENTE

Copia del acta o del extracto del acta del órgano directivo de la sociedad que autorice a su representante legal para participar en el presente proceso y suscribir el contrato, en el caso en que, de acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal tenga limitaciones para contraer alguna obligación en caso de aquella.

2.2.5. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

El Proponente presentará con la propuesta, el original de una garantía de seriedad de la misma a favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (Entidades Estatales), expedida por una Compañía de Seguros, legalmente establecida en Colombia, o garantía bancaria.

Dicha garantía debe ser constituida por el diez (10%) por ciento, del valor del Presupuesto Oficial Estimado para el presente proceso de contratación, con una vigencia de tres (3) meses, contados a partir del cierre de la presente Invitación. De todas formas la garantía de seriedad deberá mantenerse vigente hasta el otorgamiento de la Garantía de Cumplimiento.

Si se llegare a prorrogar el plazo de la Invitación, los Proponentes deben ampliar la vigencia de la póliza a solicitud de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Cuando la Póliza de Seguros o la Garantía Bancaria no sea expedida de acuerdo con los requerimientos de los presentes términos, el Proponente debe modificarla dentro del día hábil siguiente al requerimiento que le efectúe POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de lo contrario incurrirá en causal de rechazo de la propuesta.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Propuesta en los siguientes casos:

- Cuando el oferente no amplíe la vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato sea prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses.
- Cuando el oferente solicite el retiro de su oferta después de la fecha de cierre de la presente Invitación.
- Cuando el proponente favorecido no suscriba el contrato adjudicado.
- Cuando el proponente favorecido con la adjudicación, no concurra a constituir las garantías solicitadas, dentro del plazo señalado por la Entidad.

2.2.6. RECIBO DE PAGO DE LA PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA O CONSTANCIA

El proponente debe presentar con su propuesta el original o copia del recibo de pago de la póliza de seriedad de la propuesta. El proponente debe presentar con su propuesta el recibo o constancia de pago de la prima, o una constancia de la Compañía Aseguradora en la cual se exprese que la póliza no expirará por falta de su pago o por revocación unilateral.

En caso de siniestro en la Garantía de Seriedad de la Oferta, la compañía de seguros deberá responder por el total del valor asegurado a título de sanción.

2.2.7. COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL

El proponente deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

2.2.8. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

El Representante legal del proponente que firme la carta de presentación de la propuesta, deberá aportar la certificación de antecedentes disciplinarios a su nombre, expedida por la Procuraduría General de la Nación, con fecha de expedición no mayor a tres meses contados a partir del cierre de la presente invitación.

2.2.9. CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD FISCAL

Los proponentes deberán anexar la certificación que expide la Contraloría General de la República vía WEB, en la que conste que no se encuentran reportados en el Boletín Fiscal de dicha entidad.

En caso de no presentarse, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. verificará que los oferentes no se encuentran incluidos dentro del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

En caso que un Proponente se encuentre relacionado en dicho boletín, se le hará la advertencia que deberá acreditar la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pagos, hasta el penúltimo día hábil antes de la adjudicación, so pena de rechazo de la propuesta.

2.2.10. CERTIFICACIÓN BANCARIA.

El proponente deberá aportar certificación bancaria en la cual conste el número de cuenta en la cual se le consignarán los saldos que resulten a su favor de la ejecución del contrato, si llegare a ser adjudicatario de la presente invitación.

2.2.11. FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SARLAFT

El Representante Legal del proponente deberá aportar debidamente diligenciado y en original el Formulario que se anexa a los presentes términos, identificado como **ANEXO No.3**, el cual debe ser leído con detenimiento para su total diligenciamiento, deberá ser firmado y deberá tener impresa la huella legible del dedo índice derecho.

El área usuaria del servicio adelantará la entrevista y verificación respectiva, cuyo resultado hará parte de la habilitación técnica, de igual manera hará la consecución del reporte que arroje la consulta en las bases de datos del Due Diligence Support.

El área usuaria del servicio verificará la información registrada en este formulario y adelantará una entrevista con el proponente, en aras de conocerle. Si como resultado se obtiene que la entrevista es insatisfactoria o el proponente aparece reportado en alguna lista vinculante sobre lavado de activos, la propuesta será rechazada.

2.2.12. FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

Cada proponente deberá diligenciar el formato único de Hoja de Vida para Personas Jurídicas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Dicho formato podrá ser descargado de la página Web del Departamento Administrativo de la función pública **ANEXO No.2**.

El área usuaria del servicio verificará la información registrada en este formato y lo consignará en el espacio designado para el efecto

2.2.13. PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El proponente debe presentar con su propuesta, Certificación de Paz y Salvo en el pago de aportes a la Seguridad Social Integral y Parafiscales según corresponda, así:

Acreditar el pago de los aportes de sus empleados a la EPS, al fondo de pensiones y a la ARL. Así mismo deberá acreditar el pago por concepto de los aportes parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar), mediante certificación expedida por el revisor fiscal o por el Representante Legal, según el caso.

Dicho documento debe certificar que ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe acuerdo de pago y que se encuentra al día en cumplimiento del mismo. En este evento el oferente deberá anexar certificación expedida por la entidad con la cual existe el acuerdo de pago.

2.2.14. CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

Los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales deben cumplir las condiciones señaladas en el artículo 6, 7 y 9 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes, teniendo en cuenta las específicas que a continuación se describen:

- a) Nombre completo de los integrantes con el documento de identidad de cada uno, y NIT en caso de personas jurídicas.
- b) Indicar el título conforme al cual se presenta la propuesta (Consortio o Unión Temporal)
- c) Domicilio de cada uno de los integrantes.
- d) Indicación del porcentaje de participación de cada uno de los integrantes.
- e) La duración del Consortio o de la Unión Temporal será igual al término de ejecución del contrato y un (1) año más.

- f) En caso de Unión Temporal señalarán los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- g) Designación del Representante Legal del Consorcio o Unión Temporal.
- h) Objeto del Consorcio o Unión Temporal, el cual será el mismo del contrato que llegare a suscribirse.
- i) Firmas de los integrantes.

La omisión de este documento o de cualquiera de los requisitos anteriores, con excepción del literal b), no es subsanable.

Además se debe tener en cuenta:

- Los integrantes de un Consorcio o Unión Temporal responderán por todas y cada una de las obligaciones, o de las sanciones en caso que se les apliquen, derivadas de la presentación de la propuesta o del contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.
- Las personas o firmas que integran el Consorcio o la Unión Temporal deben acompañar los documentos requeridos en los presentes términos de referencia como si participaran en forma independiente.
- Determinar las reglas básicas que regulan las relaciones entre los miembros del Consorcio o Unión Temporal y el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del Consorcio y la Unión Temporal, según sea el caso.
- La manifestación expresa de que ninguna de las partes podrá ceder su participación en el Consorcio o en la Unión Temporal a los demás integrantes de los mismos, según sea el caso.
- En ningún caso se podrá participar con más de una (1) propuesta al tiempo, ya sea que se actúe como persona jurídica como Consorcio o Unión Temporal.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., podrá solicitar a los oferentes la presentación de documentos y/o aclaraciones a la oferta que se consideren necesarios y que no se encuentren enunciados en el presente numeral, o no hayan sido presentados dentro de la propuesta. El término para la solicitud de la documentación será el comprendido entre el cierre de recibo de propuestas y la adjudicación. El término para la recepción de los documentos y/o aclaraciones solicitados será el día hábil siguiente a la fecha de su solicitud.

La no presentación de los documentos y/o aclaraciones antes citados dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al recibo de la solicitud es causal de rechazo de la oferta.

2.2.15. REGISTRO DE PROVEEDORES EN GESCONT

El representante legal del proponente deberá aportar la impresión del correo electrónico que reciba del sistema de contratación GESCONT disponible a través de la página Web de la Compañía en el link de Contratación/Procesos de contratación; para tal efecto deberá inscribirse y diligenciar completamente el formulario para la respectiva validación como proveedor de la Compañía.

Este Registro en GESCONT es requerimiento obligatorio para la presentación de la Oferta.

2.2.16. LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS

El representante legal del proponente deberá aportar certificación la cual se hará bajo la gravedad de juramento, donde manifieste que ni él ni la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

2.2.17. CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INVESTIGACIÓN PENAL

El representante legal del proponente deberá aportar certificación bajo la gravedad del juramento en la cual indique que no se encuentra investigado penalmente.

2.2.18. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado se debe reportar el hecho al Programa Presidencial "Lucha Contra la Corrupción" a través de alguno de los siguientes medios: los números telefónicos (57 1) 5629300 (57 1) 3341507; Fax (57 1) 5658671; línea gratis de atención desde cualquier lugar del país 018000-913040; E-mail: buzon1@presidencia.gov.co; al sitio de denuncias del Programa, en la página web www.anticorrupción.gov.co; correspondencia o personalmente, en la dirección Carrera 8 No. 7-27, Edificio Galán Bogotá D.C., horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:45 p.m. lineaetica@positiva.gov.co

2.3. ASPECTOS FINANCIEROS HABILITANTES

2.3.1. ESTADOS FINANCIEROS Y DECLARACIÓN DE RENTA.

El proponente deberá aportar junto con su propuesta los siguientes documentos:

- Fotocopia legible de declaración de renta del año 2014.
- Fotocopia legible de los Estados Financieros firmados, comparativos de los años 2013 y 2014 con corte a 31 de diciembre y anexos compuestos por:
 - Balance General.
 - Estado de Resultados.
 - Notas a los Estados Financieros.
 - Dictamen de revisor Fiscal (en caso de estar obligado a tenerlo).

En los casos en que no se esté obligado a contar con Revisor fiscal, se deberá anexar:

- Certificación que justifique y demuestre la no obligatoriedad de contar con él, firmada por el Representante Legal.

Los estados financieros deben contar con la clasificación y discriminación detallada que permita realizar la validación y cálculo de los indicadores que se requieren para la verificación financiera, en los casos en los que la clasificación y discriminación no permita hacer dicha identificación, se debe adjuntar:

- Certificación expedida por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal (en caso de estar obligado a tenerlo), en donde se detallen cada uno de los indicadores su cálculo o resultado y las cifras que los componen.

2.3.2. TARJETA PROFESIONAL DEL CONTADOR Y DEL REVISOR FISCAL

Fotocopia ampliada al 150% de la tarjeta profesional, tanto del Contador como del Revisor Fiscal (en caso de que se esté obliga a tenerlo).

En caso de no ser adjuntado, el proponente debe presentarlo dentro del día hábil siguiente al requerimiento que le efectúe POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de lo contrario incurrirá en causal de rechazo de la propuesta.

Debe tenerse en cuenta que toda la información financiera deberá ser presentada en moneda legal Colombiana y cuando la información sea expresada en miles u otro múltiplo se debe indicar tal condición. En caso de discrepancia entre la información contenida en la declaración de renta y la información contenida en los estados financieros, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. solicitará las aclaraciones correspondientes.

2.3.3. CERTIFICADO DE VIGENCIA DE LA INSCRIPCIÓN DEL CONTADOR Y DEL REVISOR FISCAL

Se debe presentar fotocopia legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses calendario de expedición.

En caso de no ser adjuntado o no estar vigente el Proponente debe presentarlo dentro del día hábil siguiente al requerimiento que le efectúe POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de lo contrario incurrirá en causal de rechazo de la propuesta.

2.3.4. INDICADORES FINANCIEROS

La capacidad financiera será objeto de verificación a todos los proponentes, sin calificarse, en cuanto no es factor de comparación de las ofertas.

Los indicadores a verificar serán los siguientes:

- a. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ O RAZÓN CORRIENTE:** Dado que el interés de la Compañía es que los oferentes tengan un índice de liquidez mínimo que les permita cumplir con sus obligaciones financieras y contractuales de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el oferente incumpla sus obligaciones a corto plazo, se ha determinado el índice de liquidez o razón corriente definido como el cociente entre el activo corriente y el pasivo corriente:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \text{ [número de veces]}$$

El índice de liquidez o razón corriente solicitada es: ≥ 1.3

- b. **ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO:** Se define el endeudamiento como la proporción que existe entre el valor total de los pasivos y el valor total de los activos, que permite tener una idea del respaldo que la compañía ofrece en el cumplimiento de sus actividades, y determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del oferente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del oferente de no poder cumplir con sus pasivos.

$$\text{Endeudamiento}(\%) = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100\%$$

El índice de endeudamiento solicitado es: $\leq 70\%$

- c. **CAPITAL DE TRABAJO:** Este indicador representa la liquidez operativa del oferente, es decir el remanente del oferente luego de liquidar sus activos corrientes (convertidos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo. Un capital de trabajo positivo contribuye con el desarrollo eficiente de la actividad económica del oferente. Es recomendable su uso para analizar el nivel de liquidez en términos absolutos.

$$\text{Capital de Trabajo (\$)} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

El capital de trabajo debe ser igual o superior a \$388.000.000,00

NOTA: Para establecer la capacidad financiera de los Consorcios o las Uniones Temporales, se determinan separadamente los indicadores financieros de los integrantes. Los índices obtenidos se multiplican por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El índice obtenido por cada integrante se suma para consolidar el total de indicador de la unión temporal.

2.4. ASPECTOS TÉCNICOS HABILITANTES

Todo lo indicado y registrado en el numeral 1.5 “DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR” de este documento

El equipo humano con el que cuenta el aliado estratégico para soportar el servicio sea apto, capacitado y calificado de acuerdo con los estándares de calidad, seguridad, eficiencia y eficacia que debe tener toda empresa prestadora del servicio en cumplimiento de la ley 1369 de 2009.

El prestador del servicio estará abierto y en disposición de recibir, atender y aplicar con la oportunidad requerida las solicitudes que durante la ejecución del contrato se necesiten por parte de Positiva Compañía de Seguros S.A.

En virtud del principio de transparencia que deben observar todas las entidades públicas y en especial de los términos de referencia para la escogencia de contratista mediante invitación pública, Positiva Compañía de Seguros S.A. busca evaluar de una manera objetiva y en igualdad de condiciones, a todos los proponentes.

2.4.1 LA EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (HABILITANTE)

Es necesario que en este punto los proponentes se ciñan de manera estricta a lo solicitado; ello facilitará la verificación de la experiencia y permitirá la evaluación en condiciones de igualdad.

El oferente deberá aportar mínimo 2 y máximo 4 certificaciones de contratos del mismo objeto o similar al de esta invitación, ejecutados en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha de cierre y cuyo sumatoria total sea igual o superior al total del presupuesto oficial. Podrá allegarse certificaciones de contratos en ejecución siempre que esta sea superior al 50%, para contabilizar en el presupuesto solicitado se tendrán en cuenta en la misma proporción.

La certificación debe contener el nombre de la entidad contratante, dirección, teléfono, objeto del contrato, valor del contrato, fecha de iniciación y terminación del contrato, supervisor o contacto para validación.

El proponente deberá certificar experiencia en los cuatro (4) siguientes ítems:

- ✓ Mesa de ayuda y soporte técnico a PCs y portátiles.
- ✓ Soporte y mantenimiento a cableado estructurado.
- ✓ Soporte y mantenimiento eléctrico normal, regulado y sistemas de potencia UPS (20, 80 y 100 KVA o superior).
- ✓ Soporte y mantenimiento a telecomunicaciones equipos switches y puntos de acceso Wi-Fi.

Se entiende por contratos similares, aquellos que el proponente haya ejecutado satisfactoriamente, cuyo objeto incluya las actividades relacionadas con las especificaciones

técnicas de la presente contratación. Dicha experiencia debe verse reflejada en las certificaciones presentadas (Soporte y mantenimiento de Pc's y portátiles, Mesa de ayuda, Soporte y mantenimiento de cableado estructurado, Soporte y mantenimiento de UPS's) .

En el evento en que el PROPONENTE acredite experiencia en contratos en los cuales haya participado en Consorcio o Unión Temporal, para efectos de la evaluación de este factor, se tomará el valor equivalente al porcentaje de participación del PROPONENTE en el Consorcio o Unión Temporal del cual acredite la experiencia. En este caso, el PROPONENTE debe en la certificación de experiencia, indicar el porcentaje de participación.

Nota:

Cualquier inexactitud de la información contenida en las respectivas certificaciones dará lugar al rechazo de la propuesta. Por lo anterior, POSITIVACOMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. se reserva el derecho de verificar y solicitar ampliación de lo manifestado por el proponente y respecto de la información consignada en las certificaciones de experiencia.

Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor y calificación individualmente.

Si en una de las certificaciones presentadas relaciona más de un contrato, solo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas en este numeral.

Si el PROPONENTE es un consorcio o una unión temporal, se tendrá en cuenta las certificaciones aportadas por los miembros del consorcio o unión temporal, los cuales deben aportar mínimo 1 certificación por cada integrante.

Para establecer la experiencia del proponente para el caso de las uniones temporales, se determinará separadamente la experiencia de los integrantes. La experiencia obtenida se multiplica por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la unión temporal. El total de la experiencia de la unión temporal estará dada por la sumatoria de las experiencias de cada integrante.

Para establecer la experiencia del proponente para el caso de los consorcios, se determinan separadamente la experiencia de los consorciados, La experiencia se suman y dividen por el número de integrantes del consorcio, éste resultado consolidado es la experiencia total del consorcio.

La Oportunidad del proponente para presentar su documentación será con la presentación de la oferta. El no cumplimiento de este factor dará lugar a que la propuesta sea evaluada como NO HABILITADA

2.5. FACTORES DE EVALUACIÓN:

La propuesta económica se debe considerar los costos que le represente la operatividad a cada uno de los proponentes.

Serán por cuenta del Contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se originen en el desarrollo del contrato sean estos de carácter nacional, departamental, municipal o distrital, régimen tributario que manifiesta conocer el Contratista. Las obligaciones tributarias son las vigentes a la fecha de presentación de la oferta. En consecuencia, si con posterioridad a esta fecha y/o durante los trámites de firma y ejecución del contrato, los impuestos incluidos en la misma aumentan o se crean nuevos tributos, serán estos por cuenta y riesgo del Contratista, salvo en aquellos casos en las que la exigencia respectiva tenga como sujeto pasivo únicamente a Positiva.

El tratamiento tributario que se dé a la operación contratada, corresponderá a la naturaleza de la misma. Significa esto que, todas las retenciones y descuentos a que haya lugar serán los contemplados en la legislación fiscal vigente.

Positiva Compañía de Seguros S.A. no efectuará pago alguno que no se encuentre soportado debidamente, de acuerdo con las normas fiscales vigentes en materia de facturación.

Los COSTOS se refieren a aquellos que son indispensables para la ejecución del objeto del contrato de acuerdo con el alcance fijado en los presentes términos de referencia, los cuales incluyen costos por:

- Personal asignado al proyecto sin costo para Positiva.
- Gastos de desplazamiento (Sistemas de Comunicación, Transportes Terrestres y aéreos, alojamiento, alimentación etc.).
- Otros costos como: impuestos, seguros y gastos de legalización del contrato, entre otros.

La evaluación y calificación de los aspectos técnicos y económicos de las propuestas lo realizarán las dependencias correspondientes de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con las condiciones y factores de evaluación señalados. POSITIVA Compañía de Seguros S.A., efectuará los estudios del caso y el análisis comparativo para adjudicar el contrato al oferente cuya propuesta, previo al cumplimiento de los requisitos de experiencia, la capacidad jurídica, administrativa y técnica; sea la más favorable para la entidad y se ajuste a los Términos de Referencia.

Las variables a calificar y su ponderación es la siguiente, sobre un total de 1000 puntos.

ASPECTO	PUNTAJE
Evaluación técnica	300
Evaluación económica	700

TOTAL	1000
-------	------

EVALUACION TECNICA 300 PUNTOS

El máximo puntaje señalado para la evaluación técnica es de 300 puntos, siendo el puntaje mínimo requerido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para que la propuesta sea considerada técnicamente aceptable de 200 puntos.

LA EVALUACIÓN TÉCNICA COMPRENDE:

1. RECURSO HUMANO (200 Puntos)

- Se calificará con puntaje, la propuesta que presente Dos (2) recursos asignados al proyecto que cumplan con los requisitos mínimos habilitantes y tengan experiencia laboral con un tiempo de vinculación no menor a dos (2) años con la empresa oferente, demostrable con certificaciones brindadas por las empresas donde hayan prestado sus servicios = 60 puntos
- Se calificara con puntaje, la experiencia de los recursos de la mesa de ayuda sin contar el coordinador, asignados al 100% , de la siguiente Forma:
 - Tres (3) recursos certificados en ITIL Básico y experiencia mínima de seis (6) meses luego de certificado = 40 puntos
 - Dos (2) recursos certificados y experiencia mínima de un (1) año en gestión sobre la herramienta ARANDA luego de certificados= 60 puntos.
- Se calificara con puntaje, la experiencia del coordinador de mantenimiento preventivo y correctivo en redes y UPS asignado al 100% , de la siguiente Forma:
 - Un (1) recurso certificado en instalación de cableado estructurado y UPS (certificación de CURSO AMP ACT III (DISEÑO DE SISTEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO) o la que se equipare en otro fabricante.) con experiencia mínima de un (1) año= 40 puntos.

2. SERVICIOS ADICIONALES (100 Puntos)

Se otorgará el puntaje de servicios adicionales según lo siguiente:

- Bolsa de repuesto equipos PC's y Portátiles por un costo de \$20'000.000 por año = 50 puntos
- Capacitación certificada y aprobada sobre: COBIT (20 puntos) y un producto HP Switching o CISCO (20 puntos)
- Apoyo a la Industria Nacional = 10 puntos

3. EVALUACIÓN ECONÓMICA (700 Puntos)

El proponente que presente el menor precio por el componente de servicios, obtendrá 575 puntos del total de 700 puntos y los demás obtendrán puntaje en forma descendente

proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = (Pa \times Pi) / Pe$$

P = Puntaje obtenido

Pa = Puntaje asignado (575)

Pi = Propuesta de menor precio

Pe = Propuesta económica

El proponente que presente el menor precio total en el anexo 10 de Unitarios, obtendrá 125 puntos del total de 700 puntos, y los demás obtendrán puntaje en forma descendente proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = (Pa \times Pi) / Pe$$

P = Puntaje obtenido

Pa = Puntaje asignado (125)

Pi = Propuesta de menor precio

Pe = Propuesta económica

NOTA: En el evento en que en la propuesta, el anexo 10 sea modificado y se presenten más o menos ítems de los aquí definidos, o no se oferte valor en alguno de los ítems, se entenderá que se trata de una oferta Parcial, lo cual es causal de rechazo de la oferta.

2.6. MULTAS SOBRE INCUMPLIMIENTO EN LOS ANS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO

- En caso de incumplimiento por procedimientos mal ejecutados que generen no conformidad en la atención de los servicios (ANS's), el contratista asumirá una sanción igual al 5% de descuento sobre el pago mensual del contrato.
- En caso de incurrir en pérdida de información por mala ejecución de los procedimientos, el contratista asumirá los costos que de esta se deriven además de una penalización del 5% del valor mensual del contrato.
- POSITIVA realizará encuesta de satisfacción de servicio, por lo cual de existir un grado de insatisfacción igual o mayor al 5%, sobre el total de encuestas recibidas en criterios de pésimo y malo se incurrirá en una sanción igual al 5% del pago mensual del contrato asignado.
- En caso de incumplimiento de requisitos sobre los movimientos o reemplazos de coordinadores o técnicos por retiros o novedades, el oferente incurrirá en una sanción correspondiente al 5% del pago mensual del contrato asignado.

NOTAS:

La encuesta se aplica a los funcionarios de Positiva, el criterio pésimo y malo, hace referencia a la insatisfacción del usuario en la atención de los requerimientos e incidentes y está catalogado

para aquellos casos que el contratista no cumplió con los ANS establecidos, ni tampoco la solución eficiente a una solicitud.

Las sanciones dependen del incumplimiento de cada una de las actividades que el contratista realice en la ejecución del mismo, en consecuencia el tope máximo de sanción en cada factura corresponde al 20%.

El incumplimiento generado por el contratista constará en las certificaciones de experiencia que emita Positiva, respecto al contrato resultante; es decir, la información que positiva Certifica corresponde a la real ejecución del contrato.

2.7. PLAN DE CONTINGENCIA

El oferente deberá presentar dentro de la **propuesta el plan de contingencia** para cualquier tipo de eventualidad que se presente y que esta sea atendida por el personal, equipos y/o soluciones, equivalentes a los ya están en funcionamiento o dimensionados para el servicio. Esto se requiere en aras de permitir cambios rápidos y garantizar el menor tiempo de indisponibilidad posible, sin exceder lo reglado en el acuerdo de niveles de servicio solicitado por la Entidad.

Dentro de este plan se debe contemplar que Positiva Compañía de Seguros dentro de su política de servicio solicite en cualquier momento de la ejecución del contrato cambios en el personal asignado que no manifiesten el rendimiento esperado, acorde con el seguimiento que realiza POSITIVA a través del supervisor del contrato.

2.8. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la **ejecución** del presente contrato. Así Mismo se obliga a:

- Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
- Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
- Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Alinearse al plan de continuidad del negocio adoptado por Positiva.

3. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. escogerá el oferente que tenga el mayor puntaje en el primero de los factores de escogencia y calificación establecidos en los Términos de Referencia. Si persiste el empate, se escogerá al oferente que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de escogencia y calificación establecidos en los términos de referencia y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de escogencia y *calificación* establecidos en los pliegos de condiciones.

Si persiste el empate, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. utilizará las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar el oferente favorecido:

- Se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de *bienes* o servicios extranjeros,
- En caso de persistir el empate se preferirán las ofertas presentada por Mipymes nacionales.
- En caso de persistir el empate se preferirá la oferta presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura siempre que: (a) esté conformado por al menos una Mipyme nacional que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por *ciento* (25%); (b) la Mipyme aporte mínimo el veinticinco por *ciento* (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la Mipyme, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura.
- En caso de persistir el empate se preferirá la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, el *integrante* del oferente que *acredite* que el diez por ciento (10%) de su *nómina* está en condición de discapacidad en los *términos* del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el *consorcio*, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar *mínimo* el *veinticinco* por *ciento* (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

3.1. CAUSALES DE RECHAZO Y ELIMINACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Además de las causales previstas en la ley, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., rechazará y no evaluará las propuestas incursas en cualquiera de las siguientes causales:

- Deficiencias, omisiones o ausencia de los requisitos establecidos en estos Pliegos para acreditar la existencia y representación legal del proponente o de sus miembros.
- Cuando el oferente, a pesar del requerimiento realizado por la Compañía, no aporte dentro del término establecido por la entidad, los documentos y aclaraciones requeridos, dentro del proceso de habilitación.

- Concurrencia de cualquiera de las causales de inhabilidad e incompatibilidades establecidas en la ley en el proponente, o su representante legal, sus socios.
- Presentación de propuesta parcial.
- Borriones, tachones o enmendaduras en los documentos de la oferta sin que se haya hecho la salvedad correspondiente por el proponente o su representante, siempre que sean necesarios para la comparación objetiva (evaluación) de la oferta.
- Omisión, ambigüedad, imprecisión o inconsistencia en los Documentos de la Propuesta, aportados con la oferta, siempre que la información sea necesaria para la comparación objetiva (evaluación) de la misma.
- Cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., solicite al proponente, aclaraciones o explicaciones relacionadas con la futura contratación o el proponente, necesarios para la comparación de su oferta y éste no las suministre, lo haga en forma incorrecta o por fuera del término señalado en estos términos.
- Cuando se compruebe que los documentos presentados, la información suministrada por el mismo o la contenida en los documentos, formatos, certificados y anexos de la propuesta no corresponda a la realidad.
- Cuando la propuesta haya sido enviada por correo, vía fax o correo electrónico o entregada en lugar diferente al indicado en los presentes términos
- Si el proponente no acredita la capacidad jurídica, financiera y/o técnica exigida en el pliego de condiciones.
- Si la oferta económica presentada es artificialmente baja.
- Cuando la propuesta supere el presupuesto oficial.
- Si la propuesta se presenta subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad.
- Si la propuesta se presenta en forma extemporánea o en un lugar diferente al establecido en el pliego de condiciones.
- Cuando un proponente presente más de una oferta, por sí o por interpuesta persona. Se entienden incluidas en esta causal, las participaciones en sociedades, asociaciones, o futuras sociedades que se estén presentando al mismo proceso de selección.
- Cuando la propuesta se presente con posterioridad al cierre del proceso.
- Las demás causales mencionadas en el presente documento.

3.2. RETIRO DE PROPUESTAS

Los proponentes podrán solicitar por escrito a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., el retiro de su propuesta antes de la fecha y hora previstas para el cierre de la contratación, la cual será devuelta sin abrir, en el acto de apertura de las mismas, al proponente o a la persona autorizada.

3.3. PROHIBICIONES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El proponente, el representante legal y los socios de la persona jurídica proponente no podrán hallarse incurso en prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades legales para participar en el proceso de Selección y contratar POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de conformidad a lo previsto en la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones concordantes y complementarias.



Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un proponente en el curso del proceso de selección se entenderá que renuncia a su participación y a los derechos surgidos del mismo.

ANEXOS

ANEXO No 1. MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y fecha
Señores
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Bogotá

REF. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SOPORTE A NIVEL NACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE MESA DE AYUDA, DE FORMA REMOTA Y PRESENCIAL PARA BRINDAR ATENCIÓN Y DAR SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS, INCIDENTES, Y CONSULTAS MEDIANTE UN PRIMER NIVEL DE ATENCION, ASÍ COMO REALIZAR SOPORTE CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO E INSTALACIÓN DE: EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, CABLEADO ESTRUCTURADO Y UPS, NECESARIOS PARA LA ESTABILIDAD DE LAS REDES DE VOZ, DATOS Y ELÉCTRICA DE CADA UNA DE LAS SEDES DE POSITIVA A NIVEL NACIONAL. DE IGUAL MANERA EL SERVICIO DE OPERADOR 7X24.

Respetados Señores:

_____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ domiciliado en _____, actuando en nombre y representación de _____ tal y como consta en el certificado de constitución y representación legal, afirmo bajo la gravedad del juramento que conozco y acepto las siguientes condiciones:

Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse, sólo comprometen al Proponente.

Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato que de ella se derive.

Que no nos hallamos incurso en alguna (o algunas) de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en la Ley demás normas sobre la materia y que tampoco nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar.

Que nos comprometemos a apoyar la acción del Estado Colombiano y de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto asumimos explícitamente los compromisos anticorrupción resaltados en los presentes términos de referencia, sin perjuicio de nuestra obligación de cumplir la ley colombiana.



Igualmente declaro que en caso de sobrevenir alguna inhabilidad, me haré responsable frente a la Compañía y ante terceros, por los perjuicios que se ocasionen y me comprometo a ceder el contrato, previa autorización escrita de Positiva Compañía de Seguros S.A., o si ello no fuere posible, renunciaré a su ejecución.

Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a otorgar las Garantías requeridas y a suscribir éstas y el contrato, dentro de los términos señalados para ello, así como a asumir por nuestra cuenta los demás gastos de legalización del mismo.

Que conocemos las leyes de la República de Colombia que rigen la presente contratación.

Que los precios de la propuesta son válidos por un término mínimo de tres (3) meses contados a partir de la fecha y hora del cierre de la contratación. Si se amplían los plazos, la propuesta continuará vigente por dicha prórroga.

Que hemos tomado nota cuidadosa de las especificaciones y condiciones de la presente contratación y aceptamos todos los requisitos de la misma.

Que la presente propuesta consta de _____ folios debidamente numerados, todos los cuales se entienden rubricados con la firma de la presente carta.

Que el porcentaje de administración asciende a ____% (SI APLICA).

Que el valor total de la oferta económica corresponde a la suma de:

Los datos de la empresa son:

Denominación o razón social: _____

Nit Número _____

Matrícula Mercantil _____

Domicilio, ciudad y país: _____

E-mail _____

Teléfono y fax: _____

Con la firma del presente documento manifiesto bajo mi responsabilidad que la información aquí consignada es veraz.

Atentamente,

Nombre y firma del Representante Legal _____

Cédula de Ciudadanía No. _____ de _____

Cargo _____

ANEXO No 2. FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
(http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/gestion_institucional/formatos)



**ANEXO No3. FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS,
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SARLAFT**

En el evento en que el potencial cliente no cuente con la información solicitada en este formulario, deberá consignar dicha circunstancia en el espacio correspondiente

Fecha diligenciamiento		
DIA	MES	ANO

1. INFORMACIÓN GENERAL

PERSONA NATURAL (Para las personas jurídicas esta información será la del representante legal)

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS _____ Identificación tipo: C.C. C.E. T.I. Fecha de Expedición _____

Número _____ Expedida en _____

Fecha de Nacimiento _____ Lugar de Nacimiento _____ Nacionalidad _____

Año Mes Día

Dirección Residencia _____ País - Dpto. - Ciudad _____ Teléfono casa _____ Celular _____

DETALLE ACTIVIDAD

Asalariado Independiente Estudiante Rentista Socio Pensionado

Código de Actividad "CIU" E-Mail _____

Ocupación / Profesión _____ Nombre Empresa donde Trabaja _____ Cargo que Desempeña _____

Dirección Empresa _____ Ciudad _____ Teléfono _____ E Mail _____

Por su cargo o actividad maneja recursos públicos? Si No Por su actividad u oficio, goza usted de reconocimiento público general? Si No Por su cargo o actividad ejerce algún grado de poder público? Si No

PERSONA JURIDICA

Razón Social _____ NIT. _____

Dirección Oficina Principal _____ Ciudad _____ Teléfono _____ Fax _____

Dirección Sucursal o Agencia _____ País - Dpto. - Ciudad _____ Teléfono _____ Fax _____

Tipo de empresa: Pública Privada Mixta Inversión extranjera Otra Cuál? _____

Código de Actividad "CIU" E-Mail _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS O ASOCIADOS QUE TENGAN DIRECTA O INDIRECTAMENTE MAS DEL 5% DEL CAPITAL SOCIAL, APORTE O PARTICIPACIÓN (EN CASO DE REQUERIR MAS ESPACIO DEBE ANEXAR RELACIÓN)

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMPLETO	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	
	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/>	

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

Total Activos \$ Total Pasivos \$

Ingresos Mensuales \$ Otros Ingresos \$ Concepto (Otros Ingresos) _____

Egresos Mensuales \$ Otros Egresos \$ Concepto (Otros Egresos) _____

4. ACTIVIDAD EN OPERACIONES INTERNACIONALES

Realiza transacciones en moneda extranjera? SI NO Tipo de Transacción: Importación Exportación

Inversiones Préstamos Traslados Otros Cuál? _____

Tipo de Producto	Identificación ó Numero del Producto	Entidad	Monto	Ciudad	País	Moneda

5. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y AUTORIZACIÓN CONSULTA A CENTRALES DE RIESGO E INFORMACION

Declaro expresamente que:

1. Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes: (Detalle ocupación, oficio, actividad, negocio, etc.). _____
2. Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro del marco legal y los recursos que poseo no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano
3. La información que he suministrado en la solicitud y en este documento es veraz y verificable y me obligo a actualizarla anualmente.
4. De manera irrevocable autorizo a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para solicitar, consultar, procesar, suministrar, reportar o divulgar a cualquier entidad con la que mantenga una relación comercial vigente ó que se encuentre debidamente autorizada para manejar o administrar bases de datos, incluidas las entidades gubernamentales, la información contenida en este formato.
5. Los recursos que se deriven del desarrollo de este contrato no se destinaran a la financiación del terrorismo, grupos terroristas o actividades terroristas

6. INFORMACIÓN PARA CONSIGNACIÓN DE SALDOS A SU FAVOR

Entidad	Sucursal y Teléfono	Tipo de Cuenta	Cuenta Número

7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES. Si en desarrollo del presente Contrato la CONTRATANTE transmite datos personales a la CONTRATISTA, la CONTRATISTA se obliga usar los datos personales transmitidos por la CONTRATANTE exclusivamente para las finalidades del presente Contrato y el cumplimiento del mismo, en nombre de la CONTRATANTE, de conformidad con los principios, leyes aplicables y la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. La CONTRATISTA declara que entiende y conoce la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. La CONTRATISTA deberá mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos por la CONTRATANTE bajo este Contrato, como mínimo, de acuerdo a las obligaciones de confidencialidad que aquí se establecen, sin perjuicio de la aplicación y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias en materia de datos personales que sean aplicables. La CONTRATISTA no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados por la CONTRATANTE, ni sub-transmitirlos o sub-transferirlos dentro del territorio colombiano o fuera de éste, a menos que exista autorización expresa y por escrito de la CONTRATANTE. Respecto de todo tercero a quien la CONTRATISTA revele o transmita los datos personales, sea subcontratista o no de la CONTRATISTA, la CONTRATISTA se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de la CONTRATANTE. En el tratamiento de datos personales transmitidos por la CONTRATANTE, la CONTRATISTA y los terceros a quienes ésta, con autorización, los revele, se obligan a cumplir con las obligaciones y reglamentaciones en materia de protección de datos personales aplicables, incluyendo pero sin limitarse a, la adopción y mantenimiento de las medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transferidos por la CONTRATANTE, contra amenazas o peligros que afecten su seguridad y/o integridad, así como medidas para impedir su adulteración, modificación o copia no autorizada, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La CONTRATISTA permitirá que la CONTRATANTE realice, si así lo solicita, visitas e inspecciones a las instalaciones e infraestructura tecnológica de la CONTRATISTA, para asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en protección de datos personales y de esta cláusula. A la terminación del presente Contrato, la CONTRATISTA deberá suprimir de sus bases de datos todo dato personal transmitido por la CONTRATANTE tanto en medios físicos como electrónicos, y en su defecto devolver a la CONTRATANTE cualquier archivo o dato personal transmitido. La CONTRATISTA se obliga a indemnizar y a mantener indemne a la CONTRATANTE en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para la CONTRATANTE directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que la CONTRATISTA realice sobre los datos personales transmitidos por el CONTRATANTE en incumplimiento de lo pactado en este Contrato. El CONTRATISTA no podrá revelar, divulgar exhibir, mostrar o comunicar los datos personales transmitidos por el CONTRATANTE sin su autorización previa y expresa, ni podrá utilizar los datos personales para fines distintos a los autorizados por medio del presente otrosi.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Si en el desarrollo del presente Contrato la CONTRATANTE recolecta o recibe datos personales de la CONTRATISTA, se entenderá que la CONTRATISTA, en calidad de titular del dato personal autoriza de manera previa, expresa e informada para que transfieran, transmitan, trasladen, compartan, almacenen, revelen o utilicen la información personal para el cumplimiento de la siguientes finalidades: [incluir finalidades según la naturaleza del contrato]. La CONTRATISTA ha sido informada de que la CONTRATANTE cuenta con (a) una Política de Tratamiento de la Información, (b) un responsable encargado de atender todas las consultas y reclamos relacionados la protección de los datos personales que se dirijan al correo electrónico [...]. La CONTRATISTA autoriza a la CONTRATANTE para que el tratamiento de los datos personales se haga de acuerdo con las siguientes finalidades: [incluir el listado de finalidades relevantes]. La CONTRATISTA declara que ha sido informada que, en calidad de titular, tiene el derecho de acceder, conocer, modificar, actualizar, o rectificar los datos personales de las bases de datos administradas por el CONTRATANTE. La CONTRATISTA se obliga a mantener sus datos personales en las bases de datos administradas por la CONTRATANTE y no podrá solicitar la supresión de sus datos ni revocación de su autorización en virtud de la obligación contractual que en el presente Contrato se contrae. La CONTRATISTA otorga su autorización libre, expresa, previa e informada al CONTRATANTE para tratar sus datos sensibles, habiendo sido informado del carácter facultativo que implica la revelación de ese tipo de datos personales. La CONTRATANTE podrá transmitir o transferir, dentro o fuera del territorio colombiano, los datos personales recolectados en virtud del presente CONTRATO, sin que para ello sea necesario obtener nuevamente la autorización de la CONTRATISTA.

8. FIRMA Y HUELLA

Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, declaro que la información que he suministrado es exacta en todas sus partes y firmo el siguiente documento:

Firma cliente o Representante Legal



Huella

9. INFORMACIÓN ENTREVISTA		10. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Lugar de la entrevista _____	Fecha de Verificación <input type="text" value="DÍA"/> <input type="text" value="MES"/> <input type="text" value="AÑO"/> Hora <input type="text"/>			
Fecha de la entrevista <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Hora <input type="text"/>	Nombre y Cargo de quien verifica _____			
Nombre Intermediario y/o Asesor Responsable _____	Firma _____			
Firma Intermediario y/o Asesor Responsable _____	Resultado de la Verificación _____			
Resultado de la Entrevista _____	Sucursal _____ Número Póliza _____			
_____	(Si la hay) (Si la hay)			

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	Se incluye codificación y autorización para el tratamiento de datos personales	26 de mayo 2014	Oficial de Cumplimiento	3

ANEXOS ADICIONALES: Estos archivos los encontrara adjuntos, fuera de este documento.

- ANEXO NO 5. MATRIZ DE RIESGOS**
- ANEXO NO 6. INVENTARIO CABLEADO**
- ANEXO NO 7. LISTA DE CHEQUEO DE EQUIPOS**
- ANEXO NO 8. CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO**
- ANEXO NO 9. INVENTARIO INFRAESTRUCTURA**
- ANEXO NO 10. LISTA DE PRECIOS UNITARIOS**
- ANEXO NO 11. NORMAS DE SEGURIDAD FISICA E INFORMATICA**
- ANEXO NO 12. MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACION**
- ANEXO NO 13. PROYECTO DE MINUTA CONTRACTUAL**