

**PREGUNTAS PRETERMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN PÚBLICA No. 11 DE 2014
ENVIADAS POR ITEAM**

CAPÍTULO 4 – CAPÍTULO: ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

1. Exactamente que involucra el tema acompañamiento?

RESPUESTA: Con la expresión acompañamiento, se hace referencia a la compañía que debe brindar el consultor en términos de estar atento, dispuesto y pendiente de asistir al contratante con cualquier inquietud, soporte o ayuda que por el desarrollo del contrato se presente; lo anterior, respetando y apegados al alcance de lo establecido en la contratación.

2. Cuando se dice "... ejecución de las actividades necesarias..." exactamente se refiere a actividades de qué tipo? de gestión interna en Positiva para coordinación de temas logísticos / administrativos? actividades relacionadas con la ejecución del proyecto? una combinación? otros?

RESPUESTA: La expresión "...ejecución de las actividades necesarias..." es una expresión que se refiere a las actividades relacionadas con la ejecución del proyecto que deben ser ejecutadas por el Contratista para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato.

3. Cuál es el alcance específico del diagnóstico para Regionales y Sucursales? Cuantas regionales y cuantas sucursales serán tenidas en cuenta en este diagnóstico? Cuáles son los criterios precisos para seleccionarlas? El diagnóstico es basado en qué información?

RESPUESTA: En POSITVA existen 32 sucursales agrupadas en 6 regionales. Las sucursales se clasifican en tres tipos: A, B y C de acuerdo al número de afiliados.

El alcance del diagnóstico de las necesidades de implementación de estrategias de continuidad de negocio para Sucursales y Regionales hace referencia a definir si alguno de los tipos de Sucursal requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio. De igual manera para las Regionales, el alcance del diagnóstico implica definir si de acuerdo al qué hace una Regional y cómo lo hace requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio.

Consideramos que dicho diagnóstico debe basarse en el BIA realizado por el contratista, ya que las Sucursales y regionales se entienden como activos que juegan un papel para la ejecución de los procesos de la Compañía.

No es necesario realizar visitas a las regionales ni a las sucursales, el diagnóstico se realizará con la información con la que se cuente desde las áreas de Casa Matriz.

4. En las actividades generales se indica que el proveedor debe "*Garantizar la entrega de los informes de gestión y seguimiento que le sean requeridos por el supervisor del contrato*". Se puede entender que estos informes se acuerdan en el plan de gestión de proyecto, de manera que sea el parámetro para definir la cantidad de informes durante la ejecución del proyecto? Esto implica que la generación de cualquier informe adicional será evaluado por el proveedor y no será obligatorio.

RESPUESTA: Se ajustan términos a la siguiente redacción:

Garantizar la entrega y presentación de los informes de gestión y seguimiento con una periodicidad quincenal.

5. En la página 22 se refieren a un “Empalme con el Sistema de Gestión de Continuidad existente en la compañía así como con el Sistema Integrado de Gestión”: A qué se refieren empalme? A nivel documental? Se deben contemplar todas las actividades de actualizaciones de los sistemas integrados de gestión que correspondan a Continuidad de Negocio?

RESPUESTA: Se ajustan términos a la siguiente redacción:

Garantizar el adecuado conocimiento y empalme documental con el Sistema de Gestión de Continuidad existente en la compañía así como el cumplimiento de requisitos documentales exigidos en el Sistema Integrado de Gestión.

6. Cuáles son los criterios precisos que POSITIVA utilizará para evaluar el “... rendimiento y/o resultados...” de los integrantes del equipo de trabajo?

RESPUESTA: Se ajustan los términos a lo siguiente:

“Reemplazar al personal del grupo de trabajo asignado en caso de que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. lo solicite. El equipo o personal de trabajo reasignado por el contratista, deberá ser recompuesto con consultores de igual o superior calificación técnica respecto al recurso humano reemplazado.”

Dado el caso, POSITIVA documentará las razones que motivaron dicha solicitud.

7. Qué implica exactamente el desarrollo de la actividad “Atención a las auditorías programadas durante la ejecución del contrato”? A qué tipo de auditorías hace referencia? Qué alcance exacto tiene esa atención? Auditorías al proyecto? O al Sistema?

RESPUESTA: Se elimina de los términos.

8. A qué hace referencia exactamente cuándo solicitan “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.” qué se entiende como gestiones necesarias? Son técnicas del proyecto?, involucra gestiones internas en Positiva?. Se entiende que las exigencias están enmarcadas únicamente en los prepliegos, pliegos, contrato y plan de gestión del proyecto?

RESPUESTA: Ver respuesta número 2.

9. Se entiende que las exigencias están enmarcadas únicamente en los prepliegos, pliegos, contrato y plan de gestión del proyecto?

RESPUESTA: Si.

4.3 FORMA DE PAGO RELACIONADO CON EL ANEXO 9 COMPONENTES DE LA CONTRATACIÓN

Pago 1 (30%)

Incluye el plan de gestión del proyecto? Con el cronograma, plan de comunicaciones, de riesgos, partes interesadas, alcance, tiempo?

RESPUESTA: De acuerdo al numeral 4.3 el primer pago, equivalente al 30% del valor del contrato, se cancelará contra entrega y aceptación por parte del Supervisor del Contrato de los entregables definidos en el anexo 9 para los numerales 1,2,3,4 y 7, los cuales incluyen los documentos mencionados en la pregunta.

1. Planeación Estratégica:

- a. Qué capítulos exactamente contiene el documento “Anexo 7 – Elementos del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio – Sección Planeación Estratégica SGNC”?

RESPUESTA: La Sección Planeación Estratégica SGNC del documento denominado “Anexo 7 – Elementos del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio”, hace referencia a los objetivos, metas, alcance entre otros del SGNC en POSITIVA.

- b. La hoja en Excel para seguimiento de indicadores, que información debe contener? Incluye revisión de los seguimientos previos? Incluye rediseño de indicadores? Incluye análisis del comportamiento de los indicadores reportados previamente?

RESPUESTA: La hoja de Excel mencionada ya existe. Contiene la descripción de los indicadores de índole estratégico que fueron definidos para hacer seguimiento y monitoreo al SGNC. Esperamos que como resultado de la revisión a los temas estratégicos de la Continuidad de Negocio surjan o haya propuestas por parte del Contratista de nuevos indicadores de seguimiento y mejoras sobre la hoja Excel donde se realiza el seguimiento.

- c. Cuales son exactamente las herramientas para ejecución del proyecto y qué frecuencia de ejecución y presentación tiene cada una?:

RESPUESTA: Actas, cronogramas e informes de gestión. En cuanto a su frecuencia, se menciona que:

- Toda reunión debe contar con un acta.
- El proyecto debe contar con un cronograma propuesto por el Contratista al inicio de la consultoría, que permita hacer seguimiento al avance del contrato; el cual debe ser aprobado por el Supervisor del contrato.
- Informes de gestión; sobre los cuales nos pronunciamos en la respuesta 4.

2. Actualización BIA

Qué capítulos exactamente deben contener los documentos “Análisis de Impacto al Negocio (BIA) Actualización año 2014” y “Instructivo BIA Actualización 2014”?

RESPUESTA: POSITIVA no tiene un número de capítulos mínimos que deben contener los documentos mencionados. El contratista debe garantizar que los documentos producidos como entregables cumplan con las especificaciones técnicas necesarias que le permitan a POSITIVA mantener vigentes y funcionales los componentes de su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. (Ver numeral 4.1. de los Términos)

Como información adicional, a continuación se comparte la estructura general de los documentos mencionados en la pregunta, y sin que ello implique una limitación para la estructuración del documento:

DOCUMENTO BIA

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. OBJETIVOS DEL INFORME
3. FUENTES DE INFORMACIÓN
4. METODOLOGÍA DE CUANTIFICACIÓN DE IMPACTOS FINANCIEROS
- 4.1 VARIABLES QUE COMPONEN EL IMPACTO FINANCIERO
- 4.2 PREMISAS
5. RESULTADOS 2012
- 5.1 IMPACTO FINANCIERO POSITIVA

- 5.2 LINEAS DE NEGOCIO CRÍTICAS
- 5.3 PROCESOS CRÍTICOS QUE SOPORTAN LOS RAMOS
- 5.4 PROCEDIMIENTOS CRÍTICOS
- 5.5 RECURSOS CRÍTICOS QUE SOPORTAN LOS PROCEDIMIENTOS
- 5.6 INFORMACIÓN PARA TOMA DE DECISIONES
- 6. ANEXOS
- 7. CONTROL DE CAMBIOS

Instructivo BIA:

- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. PREMISAS
- 4. RESPONSABLES
- 5. PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO ASOCIADO
- 6. PASOS A SEGUIR
 - 6.1 Generalidades
 - 6.2 Cuantificación de impactos financieros
 - 6.3 Actividades del análisis de impacto al negocio
- 7. GLOSARIO Y DEFINICIONES
- 8. ANEXOS
- 9. CONTROL DE CAMBIOS

- a. Qué alcance tiene la actualización del BIA? Por ejemplo: Revisión de todos los procesos de la compañía? Se puede solo centrarse en los cambios que haya tenido la compañía, revisándolos con planeación y el equipo del proyecto por parte de riesgo?. Esta actualización se centra solo en los procesos que son realizados en casa matriz?

RESPUESTA: La actualización del BIA es para todos los procesos de la Compañía. El mapa de procesos actual se anexa a los términos como anexo 10.

- b. Cuales son exactamente las herramientas para ejecución del proyecto y qué frecuencia de ejecución y presentación tiene cada una?

RESPUESTA: Las mismas ya mencionadas en la respuesta al literal c del numeral 1. Planeación estratégica.

- c. Por el tiempo de ejecución, se puede solo actualizar el BIA sin el instructivo?

RESPUESTA: No.

3. Actualización Estrategia DRP / BCP:

- a. La actualización de la estrategia corporativa puede involucrar ajustes que requieran adecuaciones de infraestructura (TI, físicas, contratación de terceros, de recurso humano, etc) que deben ser evaluadas por POSITIVA y son 100% su responsabilidad. Por lo anterior, entendemos que el documento final asociado a este tema no incluye tiempos de aprobación y/o implementación de las recomendaciones. Por favor confirmar.

RESPUESTA: Si la actualización de la estrategia DRP/BCP implica cambios que deban ser aprobados, el contratista deberá acompañar, presentar y sustentar los mismos ante el Órgano respectivo.

- b. Exactamente cuántos escenarios se deben contemplar, teniendo como base la solicitud "...
(las estrategias deben contemplar escenarios generales como específicos de interrupción para

cada proceso identificado como crítico)...”? y cuantas estrategias se deben presentar por cada uno?, estos escenarios son tomados del análisis de riesgo, no se actualizará el análisis de riesgo?

RESPUESTA: El análisis de riesgos no se actualizará. A la fecha están definidos cuatro escenarios aplicables a todos y cada uno de los procesos críticos identificados. Los escenarios específicos de interrupción hacen referencia a situaciones puntuales y particulares que surjan del trabajo entre el Contratista y los dueños de los procesos, y que puedan ser documentadas dentro de la estrategia.

El número de estrategias que deba presentar dependerá del trabajo y buen criterio del contratista.

c. La actualización de la “*hoja de ruta en Excel*” implica su total diligenciamiento? O hace referencia únicamente a su revisión y validación de pertinencia y nivel de actualización.

RESPUESTA: Implica su total diligenciamiento.

d. Por el tiempo de ejecución del contrato la actualización de hoja de ruta se podría eliminar?

RESPUESTA: No

e. Cuales son exactamente las herramientas para ejecución del proyecto y qué frecuencia de ejecución y presentación tiene cada una?

RESPUESTA: Las mismas ya mencionadas en la respuesta al literal c del numeral 1. Planeación estratégica.

4. Diseño, Ejecución y Evaluación del programa anual de Sensibilización, Divulgación y Capacitación:

a. La ejecución de este programa implica obligatoriamente que los planes de recuperación estén actualizados y que las estrategias seleccionadas estén implementadas 100%. Si los planes hacen parte de la siguiente Entrega y la implementación de la estrategia seleccionada es responsabilidad 100% de Positiva, se puede entender que el alcance preciso en este punto hace referencia únicamente al Diseño del Programa?

RESPUESTA: No. Se precisará el componente 7 mencionado en el anexo 9 de los Términos de referencia, ajustándolo a:

COMPONENTE: Programa de sensibilización, divulgación y capacitación.

ALCANCE:

Se desarrollará en dos sub-componentes:

1º Diseñar, plantear, definir, sustentar y documentar un programa de sensibilización, divulgación y capacitación, para una vigencia de un año; acorde a la cultura organizacional y a los recursos y medios dispuestos por la compañía.

Acompañar la ejecución del programa aprobado durante la vigencia del contrato.

2º Diseñar, plantear, sustentar y documentar una metodología que permita a la organización medir periódicamente y de forma cualitativa la efectividad del programa anual de sensibilización, divulgación y capacitación.

El objetivo de dicha metodología es que la compañía logre evidenciar la evolución que en aspectos de cultura organizacional se alcanzaron al haber ejecutado el programa de

sensibilización, divulgación y capacitación, así como identificar y definir oportunidades de mejora al programa.

- b. La responsabilidad de la consultoría en cuanto a la identificación y definición de oportunidades de mejora **NO** incluye su posterior desarrollo ni su implementación?

RESPUESTA: La responsabilidad de la consultoría en cuanto a la identificación y definición de oportunidades de mejora **NO** incluye su posterior desarrollo ni su implementación.

- c. Se puede cambiar que el pago este sujeto solo al diseño del programa anual de Sensibilización, Divulgación y Capacitación? Lo anterior debido a que la ejecución puede tardar el tiempo del contrato y la evaluación se realiza una vez ejecutado el programa

RESPUESTA: A continuación se describe la forma como quedará redactada la parte del cuadro mencionado en el numeral 4.3, correspondiente al primer pago:

Entrega	Componente	Porcentaje de dinero a cancelar al contratista sobre el valor total del contrato.
Primera entrega documental.	1. Planeación Estratégica 2. Actualización BIA 3. Actualización Estrategia BCP 4. Actualización Estrategia DRP 7 Presentación y aprobación del Programa de Sensibilización, Divulgación y Capacitación y de la metodología de evaluación del mismo.	30% del valor del contrato.

Pago 2 (30%)

1. Actualización de planes

- a. El "... alcance definido..." para casa matriz al que se hace referencia en el anexo 9, se relaciona con las estrategias aprobadas por escenarios generales y específicos?

RESPUESTA: El "... alcance definido..." para casa matriz al que se hace referencia en el componente 5 -actualización de planes- del anexo 9 se relaciona con las estrategias aprobadas por escenarios generales y específicos.

- b. Se debe precisar que el detalle de las actividades que contendrán los planes no incluyen aspectos técnicos de la operación del negocio.

RESPUESTA: **Sí** incluye aspecto técnico de la operación; se espera logra mayor detalle en los planes de continuidad actuales. Lo anterior, enmarcados dentro de las actividades ejecutadas en continuidad.

- c. Si las estrategias cambian o no son implementadas los planes se basarían en supuestos esto es cierto?

RESPUESTA: No. Si la estrategia cambia y ésta no es aprobada para su implementación, el contratista deberá plantear una nueva estrategia o actualizar la estrategia actual.

- d. Si en la actualización del BIA se generan nuevos procesos críticos se debe documentar el plan para dichos procesos?

RESPUESTA: Sí se deben documentar.

2. Diseño, Ejecución y Evaluación del programa anual de Ejercicios de Continuidad

- a. Se tendrá acceso total a la información relacionada con la ejecución de ejercicios de continuidad realizados previamente y todo lo relacionado con resultados y hallazgos de las mismas?

RESPUESTA: Sí, contemplando las cláusulas de confidencialidad y protección de información, enunciadas en la minuta.

- b. La primera prueba sobre cuantos procesos exactamente se realizará?

RESPUESTA: No está definido. Se definirá en la etapa de planeación de las pruebas.

- c. Cómo se definen exactamente los niveles medios y altos de complejidad?

RESPUESTA: Ejercicios de nivel medio y de alta complejidad corresponden a aquellos ejercicios que están basados en la operación, conforme a lo definido en el estándar ISO 22398 para la definición de métodos de ejercicios.

- d. La evaluación se podría realizar solo con el primer ejercicio para lograr el segundo pago?

RESPUESTA: Los componentes del pago se describen en el numeral 4.3 de los términos.

3. Diagnóstico Regionales y Sucursales

- a. Cuáles son los criterios para incluir regionales y sucursales? Cuantas se deben incluir de cada una?

RESPUESTA: En POSITVA existen 32 sucursales agrupadas en 6 regionales. Las sucursales se clasifican en tres tipos: A, B y C de acuerdo al número de afiliados.

El alcance del diagnóstico de las necesidades de implementación de estrategias de continuidad de negocio para Sucursales y Regionales hace referencia a definir si alguno de los tipos de Sucursal requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio. De igual manera para las Regionales, el alcance del diagnóstico implica definir si de acuerdo al qué hace una Regional y cómo lo hace requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio.

Consideramos que dicho diagnóstico debe basarse en el BIA realizado por el contratista, ya que las Sucursales y regionales se entienden como activos que juegan un papel para la ejecución de los procesos de la Compañía.

- b. El BIA y las estrategias que se definan para Casa Matriz pueden incluir un soporte por parte de algunas regionales y sucursales y por consiguiente, más que un diagnóstico, lo que se presentaría son las necesidades de estas para ajustarse a la estrategia corporativa. Esto es correcto?

RESPUESTA: Esta pregunta no corresponde a un aspecto de los términos de contratación.

- c. Si el punto anterior es falso, el diagnóstico se debe realizar en términos de la capacidad de recuperación de las regionales y sucursales incluidas?

RESPUESTA: Esta pregunta no corresponde a un aspecto de los términos de contratación.

Pago final (40%)

1. La segunda prueba sobre cuantos procesos exactamente se realizará?

RESPUESTA: No está definido. Se definirá en la etapa de planeación de las pruebas, bajo el entendido que depende del análisis que realice el consultor en desarrollo del objeto del contrato.

2. Qué significa exactamente "... se verificará la funcionalidad del trabajo realizado..."? cuáles son los criterios exactos para evaluar dicha funcionalidad? Cuáles son las implicaciones exactas de los resultados y hallazgos de las pruebas, en el sentido de ejecución por parte del proveedor de planes de acción, acciones preventivas, acciones correctivas, acciones de mejora, actualización de estrategias, actualización de planes, actividades de divulgación, sensibilización y capacitación, de acuerdo con esos hallazgos y resultados?

RESPUESTA: Ver definición de Calidad funcional mencionada en el anexo 9.

3. Aclaración mayor de los parámetros para medir la funcionalidad en los ejercicios de continuidad, especificando la responsabilidad del contratante.

RESPUESTA: Ver definición de Calidad funcional mencionada en el anexo 9.

Otros

1. Se entiende que **NO** es requerido por POSITIVA la actualización del Análisis de Riesgo – RA (*Risk Assessment*)

RESPUESTA: Así es. No es requerida la actualización del RA. Se debe utilizar el que existe actualmente.

2. Es posible reestructurar la forma de pago para que sea mensual o para que se ajuste a cada entregable que se logra realmente en una ejecución de cada 2 meses? Esta última opción quiere decir: un primer pago por el Plan de Gestión de Proyecto, un segundo pago por el Análisis de Impacto y así sucesivamente.

RESPUESTA: No.

3. El equipo de trabajo debe permanecer en las instalaciones de la compañía en la vigencia del contrato? El equipo de trabajo debe tener una asignación del 100%?

RESPUESTA: No necesariamente. Sin embargo, toda la agenda de reuniones de trabajo, seguimiento o cualquier otra debe desarrollarse en las instalaciones de POSITIVA.

4. Página 42 Certificado CFCP o superior se refieren a certificación CBCP?

RESPUESTA: No. Hace referencia a la certificación CFCP (Certified Functional Continuity Professional) como la cataloga el DRI.

5. Se puede proponer un equipo de trabajo diferente? Por ejemplo Gerente de Proyecto: Gerente de Proyecto, 2 consultor BCM certificados ABCP y 2 consultores junior?

RESPUESTA: No. El equipo de trabajo debe ser el definido.

6. Solicitamos de ser posible una prórroga para el cierre de la invitación de por lo menos una semana, es decir hasta el 03 de junio de 2014.

RESPUESTA: Esto será definido en el cronograma del proyecto.

7. Solicitamos de ser posible cambiar que la experiencia del proponente no sea en horas sino por el tiempo de ejecución del proyecto: ejemplo: tiempo de duración del contrato en meses.

RESPUESTA: Se ajustará en los términos.

PREGUNTAS PRETERMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN PÚBLICA No. 11 DE 2014 ENVIADAS POR NEWNETSA

1. En el numeral 5.1.3.2 Equipo de trabajo se solicita un consultor Gerente de proyecto que se encuentre certificado CBCP o superior, respetuosamente nos permitimos sugerir incluir la certificación PMP para efectuar de garantizar la experiencia en el ámbito de Gerencia de Proyectos y considerar certificaciones de continuidad de negocio tales como ABCP o CBCP.

RESPUESTA: No procede.

2. Agradecemos confirmar si el análisis del impacto del negocio ya se encuentra desarrollado y cuando fue su última actualización.

RESPUESTA: La última actualización del BIA fue de marzo de 2013.

3. Respecto al anexo No. 9, agradecemos aclarar el alcance del análisis de impacto del negocio, es decir queremos saber para cuantos procesos fue desarrollado el BIA y si la actualización incluirá este mismo número de procesos.

RESPUESTA: La última actualización del BIA fue en marzo de 2013. Conforme al anexo 10 de los términos, en POSITIVA actualmente existen 41 procesos. Del BIA efectuado en el año 2013 se identificaron 19 procesos críticos. El alcance es del 100% de los procesos.

4. En cuanto a las estrategias de DRP y BCP solicitamos indicar si ya se encuentran implementadas algunas de estas estrategias.

RESPUESTA: Si. A la fecha ya se encuentran implementadas algunas estrategias.

5. Respecto al plan de recuperación de desastres y el plan de continuidad de negocios ya se encuentran desarrollados? y cuando fue la fecha de su última actualización.

RESPUESTA: El DRP y BCP ya encuentran desarrollados. Su última fecha de actualización fue en marzo de 2013.

6. En cuanto al diagnóstico, identificación, evaluación y sustentación de las estrategias de continuidad para las sucursales y regionales solicitamos aclarar cuales sucursales y regionales serán tenidas en cuenta y si es necesario realizar visitas en sitio para realizar estas actividades.

RESPUESTA: En POSITVA existen 32 sucursales agrupadas en 6 regionales. Las sucursales se clasifican en tres tipos: A, B y C de acuerdo al número de afiliados.

El alcance del diagnóstico de las necesidades de implementación de estrategias de continuidad de negocio para Sucursales y Regionales hace referencia a definir si alguno de los tipos de Sucursal requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio. De igual manera para las Regionales, el alcance del diagnóstico implica definir si de acuerdo al qué hace una Regional y cómo lo hace requiere la implementación de una estrategia de continuidad de negocio.

Consideramos que dicho diagnóstico debe basarse en el BIA realizado por el contratista, ya que las Sucursales y regionales se entienden como activos que juegan un papel para la ejecución de los procesos de la Compañía.

No es necesario realizar visitas a las regionales ni a las sucursales, el diagnóstico se realizará con la información con la que se cuente desde las áreas de Casa Matriz.

PREGUNTAS PRETERMINOS DE REFERENCIA INVITACIÓN PÚBLICA No. 11 DE 2014 ENVIADAS POR DELOITTE

- Extensión del plazo para la presentación de la propuesta

En el numeral 3.1 de los preterminos se indica que el plazo para remitir la propuesta es hasta las 10:00 AM del martes 27 de mayo de 2014. Con el fin de dimensionar adecuadamente las actividades, tiempos y recursos requeridos, respetuosamente solicitamos sea ampliado el plazo de presentación de la propuesta al menos 3 días hábiles.

RESPUESTA: Esto será definido en el cronograma del proyecto.

- Regionales

Solicitamos nos sea indicado si se requerirá desplazamiento a regionales para el diagnóstico, identificación, evaluación y sustentación de la pertinencia de definir y/o actualizar las estrategias de continuidad para las sucursales y regionales.

RESPUESTA: No es necesario realizar visitas a las regionales ni a las sucursales, el diagnóstico se realizará con la información con la que se cuente desde las áreas de Casa Matriz.

Así mismo, solicitamos se suministre información relacionada con los siguientes aspectos: líneas de negocio, procesos, subprocesos, ubicaciones, personal, cantidad de oficinas e infraestructura manejada en cada una de las regionales y casa matriz.

Rta:

Líneas de negocio: Seguros de Vida y Riesgos Laborales. En Seguros de Vida tenemos los siguientes ramos: Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Salud, Rentas Vitalicias, Exequias, Conmutación Pensional, Pensiones Voluntarios y Desempleo.

Procesos: 41.

Subprocesos que los entendemos como procedimientos: aproximadamente 131 en la actualidad.

Casa Matriz más seis Regionales (Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Bogotá y Centro).

Oficinas: 32 Sucursales.

Personal de Planta aproximado:

CASA MATRIZ		389
GERENCIA REGIONAL BOGOTA	54	
GERENCIA REGIONAL CENTRO		64
GERENCIA REGIONAL NORTE		48
GERENCIA REGIONAL OCCIDENTE	50	
GERENCIA REGIONAL ORIENTE		45
GERENCIA REGIONAL SUROCCIDENTE		79

Infraestructura: no entendemos a que se refieren específicamente.

- Procesos críticos

Solicitamos nos sea indicado el número de procesos críticos actuales de la compañía que cubre el SGCN y si este número se espera mantener en la actualización o si se quiere ampliar a algún número sugerido.

RESPUESTA: En la actualidad se tiene identificados como críticos 19 de los 41 procesos de la compañía. Estos 19 procesos críticos tienen asociados 26 procedimientos críticos.

- Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

Con el fin de dimensionar adecuadamente el esfuerzo necesario en el proceso de actualización del SGCN de Positiva, solicitamos nos sea indicado si la compañía cuenta en la actualidad con la siguiente documentación y su fecha de última actualización:

- Análisis de Riesgos (RA): Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Análisis de impacto al Negocio (BIA): Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Política y gobierno de continuidad: Si se cuenta con un documento equivalente. Última actualización 2013.
- Plan de administración de crisis: Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Plan de recuperación de desastres (DRP): Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Plan de emergencia y evacuación: Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Plan de pruebas de continuidad: Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Plan de capacitación y sensibilización: Si se cuenta con éste documento. Última actualización 2013.
- Plan de mejoramiento continuo: Puede haber un documento equivalente dentro del Sistema Integrado de Gestión, del cual también hace parte el Sistema de Gestión de Continuidad.

Preguntas sobre las actividades

1. Actualización Business Impact Analysis (BIA) - Análisis de Impacto al Negocio

Solicitamos aclarar si la actualización del SGCN se realizará sobre todos los procesos actuales de la compañía.

RESPUESTA: la actualización del sistema *Sí* se realizará sobre todos los procesos, en el sentido, que en el BIA y la Estrategia se especificará y justificará debidamente cuales son críticos y cuáles no. De ahí en adelante las actividades de actualización de planes, realización de actividades de

capacitación, divulgación y/o sensibilización, realización de ejercicios, etc, se priorizan y concentrará en los procesos establecidos como críticos desde el BIA.

Solicitamos aclarar si Positiva realizó y tiene documentado un análisis de impacto al negocio para todos los procesos de la compañía o solo se ha realizado para los procesos críticos actuales.

RESPUESTA: el análisis de impacto al negocio se realiza para todos los procesos de la compañía que se encuentran centralizados en casa matriz, en ese análisis de impacto se determina, de todos los procesos, cuales son críticos.

En caso de que Positiva solicite que se realice una actualización del BIA sobre todos los procesos de la compañía, solicitamos aclarar si las reuniones con los líderes de los procesos en regionales debe hacerse de manera presencial o es posible realizar tele/videoconferencias.

RESPUESTA: si se llegara a necesitar consultar asuntos con regionales o sucursales, se realizaría de forma remota (tele/videoconferencias).

2. Actualización Risk Assessment (RA) - Análisis de Riesgo del Negocio

Se menciona en los PRETÉRMINOS que el plan debe “Propender por una cultura enfocada en la gestión de riesgos, que se oriente hacia un estilo de gestión preventivo” sin embargo, no se incluye dentro de los requerimientos técnicos una etapa de gestión de riesgos. Entendemos que no se debe realizar una gestión de riesgos en el marco de la consultoría. ¿Cuándo se realizó la última actualización de la gestión de riesgos de continuidad?

RESPUESTA: es correcto el entendimiento. Se trabajará con el actual análisis de riesgos (RA) con el que cuenta la compañía, actualizado en el 2013.

3. Actualización Estrategia BCP

Según experiencia de Positiva en actualizaciones anteriores, solicitamos nos sea indicado el tiempo promedio que tomaría la aprobación de la estrategia de continuidad.

RESPUESTA: En caso de que sea necesario modificar la estrategia actual, consideramos que el tiempo de aprobación podría tomar un mes.

Según experiencia de Positiva en actualizaciones anteriores, solicitamos nos sea indicado qué tipos de correcciones o ajustes podrían ser solicitados para la aprobación de la estrategia de continuidad

RESPUESTA: Por lo general han sido más de forma que de fondo.

Solicitamos descripción de los datos que solicita el modelo toma de decisiones e Instructivo para su manejo y actualización y que deben ser diligenciados en el Excel macro.

RESPUESTA: No aplica, no se encuentra en los pre-términos.

4. Actualización Estrategia DRP

Según experiencia de Positiva en actualizaciones anteriores, solicitamos nos sea indicado el tiempo promedio que tomaría la aprobación de la estrategia DRP.

RESPUESTA: En caso de que sea necesario modificar la estrategia actual, consideramos que el tiempo de aprobación podría tomar un mes.

Según experiencia de Positiva en actualizaciones anteriores, solicitamos nos sea indicado que tipos de correcciones o ajustes podrían ser solicitados para la aprobación de la estrategia DRP?

RESPUESTA:

Correcciones o ajustes que se encuentren una vez revisada la actualización del esquema de recuperación para nuevos sistemas críticos.

Correcciones o ajustes que se encuentren una vez revisada la actualización del esquema de recuperación por cambios en la infraestructura tecnológica.

Correcciones o ajustes que se encuentren una vez revisada la actualización de la Plataforma de almacenamiento de los Datacenter Principal (DCP) y Alterno (DCA) y el esquema de Replicación de datos.

5. Actualización planes DRP

Solicitamos nos sea indicado si para la actualización de planes DRP contaremos con el apoyo tiempo completo/parcial del personal de TI de Positiva que tiene conocimiento sobre la infraestructura tecnológica de la compañía?

RESPUESTA: Se contará con apoyo parcial del personal de TI. Todos los requerimientos y aclaraciones que la consultoría necesite serán atendidos de forma presencial (reuniones concertadas) o escrita.

¿Cuántas aplicaciones componen el plan de recuperación de tecnología?

RESPUESTA: en la actualidad la estrategia DRP contempla 12 componentes entre aplicativos y servicios críticos tecnológicos críticos.

6. Diseño y elaboración programa anual de ejercicios de continuidad

Solicitamos nos sea indicado en la actualidad cuántos ejercicios de continuidad se realizan al año en Positiva, y de qué nivel (alto, medio, bajo).

RESPUESTA: depende de lo que se plantee en el plan anual de ejercicios, pero históricamente se puede hablar se realizan tres ejercicios al año.

Solicitamos nos sea indicado si Positiva cuenta con documentación formal de los ejercicios de continuidad realizados en los últimos dos años.

RESPUESTA: Sí se cuenta con documentación formal de los ejercicios de continuidad realizados en los últimos dos años.

7. Planeación, elaboración y ejecución de ejercicios de continuidad

Solicitamos nos sea indicado el tipo de acompañamiento que espera Positiva en esta etapa.
¿Cuál sería el rol de Positiva y cuál el del consultor?

RESPUESTA:

Rol consultor:

Planear: implica el diseño del ejercicio a realizar definiendo el objetivo, los objetivos específicos, tipo y método de ejercicio, el alcance, los participantes, los riesgos en la realización del mismo, las fases de los planes a probar, el escenario, los proveedores que participarán, los observadores del

ejercicio, forma de evaluación, consolidación de registros y documentos que se generen en esta etapa, entre otros.

Elaboración: implica las capacitaciones previas que se deban realizar al ejercicio; las reuniones de concertación entre el área de TI y Negocio para llevar a cabo la adecuada ejecución del ejercicio; de ser necesario reuniones puntuales con procesos de negocio involucrados; evaluar los resultados una vez se haya llevado a cabo el ejercicio, identificación de hallazgos, planteamiento de acciones correctivas para los hallazgos encontrados, levantar registros y documentación que se genere en esta etapa, entre otros.

Ejecución: se da el día en que se realice el ejercicio, el consultor debe estar acompañando y pendiente de todos los aspectos previamente planeados para la consecución del ejercicio. Estar atento a posibles desviaciones que se presente en la ejecución del ejercicio. Aclarar dudas de los participantes del ejercicio, entre otros.

Rol de Positiva:

Aprobar la propuesta de ejercicio planteado por el consultor.

La Gerencia de Riesgos del Negocio tendrá el siguiente rol:

Apoyar al consultor en la gestión de reuniones con las áreas involucradas en la prueba.
Apoyar al consultor en la logística requerida para la ejecución de las pruebas o ejercicios.
Recibir y archivar los registros y documentos que el consultor haya recopilado.
Realizar la validación y aprobación de la calidad funcional de los ejercicios.

Solicitamos nos sea indicado si los tres ejercicios de continuidad requeridos (alto, medio y bajo) se realizarían dentro de los 5 meses que duraría el proyecto.

RESPUESTA: Se aclara que son dos ejercicios en un período de 6 meses.

En el anexo 9 Numeral 6 “Diseño, ejecución, y evaluación del programa anual de ejercicio de continuidad” se especifican dos pruebas de continuidad una de complejidad media y una de complejidad alta. ¿Estas pruebas de continuidad incluyen componentes parciales o totales del plan de recuperación de tecnología?

RESPUESTA: Dependerá del diseño que se realice previo al ejercicio.

8. Ejecución del programa anual de sensibilización, divulgación y capacitación.

Solicitamos nos sea indicado si la ejecución del programa es únicamente para la casa matriz o para todas las sucursales de Positiva.

RESPUESTA: es un programa para toda la compañía ejecutado desde casa matriz.

Solicitamos nos sea aclarado el alcance detallado que espera Positiva del consultor en esta fase. ¿Cuál sería el rol y responsabilidad del Consultor?

RESPUESTA:

Rol consultor:

Diseño: Proponer los diferentes componentes y actividades a desarrollar.

Ejecución: Realizar el seguimiento permanente a la realización de las actividades planteadas y aprobadas en el programa anual de sensibilización, divulgación y capacitación que se lleven a

cabo en casa matriz. Plantear y desarrollar contenidos de las actividades a desarrollar. Una vez realizadas las actividades consolidar la evidencia: registros y documentos.

Teniendo en cuenta que se solicita la ejecución del programa anual, ¿cuál sería el acompañamiento de personal de Recursos Humanos y Continuidad y en qué periodos del año actualmente se realiza la tarea de capacitación?

RESPUESTA:

El acompañamiento de Recursos Humanos y la Gerencia de Riesgos del Negocio se materializa en estar atento a las solicitudes y/o consultas que el consultor realice.

Las capacitaciones de inducción (mensuales) y reinducción (una vez al año) a la compañía están a cargo del área de recursos humanos por lo que el rol del consultor será la revisión y adecuación de los contenidos utilizados para esas actividades.

Por parte de la Gerencia de Riesgos de Negocio, el consultor tendrá a disposición la participación y apoyo en un 95% del tiempo, de un profesional de la gerencia de riesgos que le ayudará a tramitar cualquier asunto.

¿Cuáles son los recursos y medios dispuestos por la compañía para la ejecución de capacitaciones?. En caso de que se requiera la generación de material de capacitación en los medios disponibles por la compañía por ejemplo cursos virtuales, ¿se contará con el apoyo del personal especializado por parte de POSITIVA?

RESPUESTA: Positiva cuenta con diversos medios a través de los cuales es posible ejecutar actividades de capacitación y divulgación. Entre otros se cuenta con:

Correo Institucional.
Revista Virtual.
Carteleras Virtuales.
Salvapantallas.
Plataforma de evaluación de conocimientos.
Portal WEB de Continuidad de Negocio.
Curso virtual.

¿El acompañamiento a la ejecución del programa de capacitación será durante la vigencia del contrato?

RESPUESTA Si.

¿El acompañamiento a la ejecución del programa de capacitación será durante la vigencia del contrato?

RESPUESTA. Ver respuesta anterior.

9. Evaluar la ejecución del programa de sensibilización, divulgación y capacitación

Solicitamos nos sea aclarado el alcance detallado que espera Positiva del consultor en esta fase. ¿Cuál sería el rol y responsabilidad del Consultor?

RESPUESTA. No aplica. No está en los pre-términos.

Solicitamos nos sea indicado si esta evaluación sería para el total de los empleados por líneas de proceso, procesos, y sucursales.

RESPUESTA. No aplica. No está en los pre-términos.

10. Actualización planeación estratégica SGCN

Solicitamos nos sea indicado cuántos indicadores de continuidad tiene establecido actualmente Positiva.

RESPUESTA. 6 indicadores

Solicitamos nos sea indicado, si Positiva cuenta con documentación de los datos solicitados para calcular los indicadores de Continuidad.

RESPUESTA. Si.

11. Evaluación de competencias

Solicitamos nos sea indicado cuántos funcionarios hacen parte del SGCN.

RESPUESTA. No aplica. No está en los pre-términos.

Solicitamos nos sea indicado, dependiendo del número de funcionarios, si se requiere evaluar todos o es posible generar una muestra.

RESPUESTA. No aplica. No está en los pre-términos.

12. Temas varios

En el numeral 5.2.2, en las tablas de asignación de puntaje para valorar la formación adicional de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, considerar la inclusión de puntos adicionales por certificación como Implementador Líder ISO22301, ya que solo está incluida la certificación de Auditor Líder ISO22301.

RESPUESTA. Si. Se tendrá en cuenta dentro de los términos.

De igual forma sugerimos incluir la certificación como Implementador Líder ISO 22301 como supletoria de ABCP o CBCP.

RESPUESTA: No procede.

Se plantea como primera entrega documental 7. Diseño - Ejecución y Evaluación del programa anual de Sensibilización, Divulgación y Capacitación, sin embargo esto no se puede hacer sin que se haya realizado la actualización de los planes. Se sugiere modificar los términos de referencia para que esta etapa sea incluida en la segunda entrega documental.

RESPUESTA: Se precisará el componente 7 mencionado en el anexo 9 de los Términos de referencia, ajustándolo a:

COMPONENTE: Programa de sensibilización, divulgación y capacitación.

ALCANCE:

Se desarrollará en dos sub-componentes:

1º Diseñar, plantear, definir, sustentar y documentar un programa de sensibilización, divulgación y capacitación, para una vigencia de un año; acorde a la cultura organizacional y a los recursos y medios dispuestos por la compañía.

Acompañar la ejecución del programa aprobado durante la vigencia del contrato.

2º Diseñar, plantear, sustentar y documentar una metodología que permita a la organización medir periódicamente y de forma cualitativa la efectividad del programa anual de sensibilización, divulgación y capacitación.

El objetivo de dicha metodología es que la compañía logre evidenciar la evolución que en aspectos de cultura organizacional se alcanzaron al haber ejecutado el programa de sensibilización, divulgación y capacitación, así como identificar y definir oportunidades de mejora al programa.

¿La entidad cuenta con sistemas de información que apoyen las tareas de continuidad del negocio?

RESPUESTA: No.

“Por el objeto del presente contrato hay lugar, EL CONTRATISTA se obliga a acatar y cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de POSITIVA. Para el cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnética, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato” ¿Este requisito aplica para la presentación de la propuesta o únicamente para el designado CONTRATISTA?

RESPUESTA: el requisito **NO** aplica como documento necesario para la presentación de la propuesta.

PREGUNTAS LEGALES

En primer lugar y teniendo en cuenta que las inquietudes recibidas están referidas a la minuta contractual Positiva Advierte que dicho documento es susceptible de modificación incluso después de adjudicado el contrato por tanto el texto del mismo será concertado con quien resulte adjudicatario.

No obstante lo anterior y en aras de dar una respuesta efectiva al posible proponente se contesta así:

PREGUNTA 1:

“13. ASPECTOS JURÍDICOS

1. CLÁUSULA TERCERA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Numeral 5) “Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.”

- Informes

Al respecto, entendemos que los informes que debe presentar el Contratista son aquellos que se han definido en la Invitación y/o en la propuesta comercial que se presente, y por ende son tales informes los que serán exigidos al Contratista. En ese sentido, y teniendo en cuenta que en principio los informes que debe entregar el Contratista ya se han definido, entenderíamos que, en todo caso, cualquier entregable adicional deberá estar directamente relacionado con el alcance del objeto contratado y, para efectos de procurar no afectar el normal desarrollo de la prestación de los servicios, las partes convendrían de mutuo acuerdo el contenido, forma, oportunidad y viabilidad de presentación de los mismos.

En este sentido, sugerimos modificar el aparte señalado en los siguientes términos, o en caso contrario, solicitamos confirmación respecto de este entendimiento.

“Rendir y elaborar los informes que se soliciten en desarrollo del contrato, siempre y cuando las partes acuerden su viabilidad, de una parte, y de la otra, el contenido, forma y oportunidad en la presentación de los mismos”.

- Conceptos, estudios y demás trabajos

Al respecto, teniendo en cuenta que durante la ejecución de los servicios pueden presentarse situaciones que pueden afectar el alcance de los servicios contratados, en nuestro entendimiento, en el caso de requerirse servicios adicionales, esto es conceptos, estudios y demás trabajos que no tengan como causa directa una acción u omisión imputable a Deloitte, resultará equilibrado pactar el que Deloitte tenga derecho al pago de los honorarios y al reconocimiento de los gastos correlativos a la realización de tales actividades. Lo anterior, toda vez que se modificaría el alcance de los servicios objeto del contrato. 6 De acuerdo con lo anterior, cualquier modificación deberá ser realizado por las partes de mutuo acuerdo, por escrito y firmado. En este sentido, sugerimos incluir el siguiente aparte:

“Cualquier requerimiento adicional que implique una modificación en el alcance de los servicios previstos en el presente contrato y que no haya sido originado por hechos o causas imputables al CONTRATISTA, será discutido entre EL CONTRATANTE y el CONTRATISTA con el fin de establecer el valor de los honorarios y gastos incurridos por el CONTRATISTA con ocasión de esta modificación”.

“

RESPUESTA:

La obligación se cierne exclusivamente sobre el alcance del objeto contratado, luego el segundo escenario propuesto no es posible.

PREGUNTA 2:

“2. CLÁUSULA QUINTA – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

□ Término para pago de las facturas

Conforme lo previsto en la minuta del contrato el pago se efectuará con base en la expedición del certificado de recibo a satisfacción. Al respecto, entendemos que la aprobación de los servicios por parte del Supervisor se efectuará en atención a los términos y condiciones técnicas tanto de los documentos de la contratación, como de la propuesta respectiva y dentro un término razonable, de tal manera que en caso de no efectuarse tal pronunciamiento entenderíamos que los servicios han sido aprobados y se procederá con el pago de las facturas de conformidad con lo previsto en el Contrato. Teniendo en cuenta lo anterior y toda vez que en el contrato no se prevé un término para que el Supervisor se pronuncie sobre el cumplimiento de los servicios y de ello dependerá el pago que se efectúe al Contratista, sugerimos con el fin de imprimirle seguridad jurídica a la relación contractual, incluir en la minuta del contrato el siguiente aparte:

“(…) Para estos efectos, el Supervisor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de los servicios por parte de El Contratista, deberá pronunciarse acerca de éstos. En el evento en que no se pronuncie dentro de este término, se entenderá que los mismos han sido aprobados y se procederá de manera inmediata al pago de las facturas de conformidad con lo previsto en el contrato.”

Ahora bien, en caso de no aceptarse esta modificación, solicitamos nos sea informado en todo caso el término que tendría Positiva para pronunciarse sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de El Contratista. Lo anterior, teniendo en cuenta que de tales aprobaciones depende el pago que se realizaría al Contratista por la prestación de tales servicios. “

RESPUESTA:

Este término podrá ser concertado con el adjudicatario del contrato, no obstante siempre se contará desde la radicación de la factura de servicios y la entrega de los soportes que corresponda.

PREGUNTA 3:

“3. CLÁUSULA OCTAVA – TERMINACIÓN DEL CONTRATO

En relación con esta cláusula, entendemos que Positiva pagará al Contratista todos los servicios efectivamente prestados y los gastos en que haya incurrido hasta la fecha en que se produzca la terminación efectiva del contrato, teniendo en cuenta que se trata de un contrato de ejecución sucesiva en el cual se causarán los pagos correspondientes en atención a los servicios que se presten día a día. En este sentido, sugerimos adicional el ágrafo o en todo caso confirmar nuestro entendimiento:

“PARÁGRAFO: En cualquier caso de terminación del contrato, POSITIVA reconocerá a EL CONTRATISTA el valor de los servicios efectivamente prestados al momento de la terminación del contrato”.

“

RESPUESTA:

Bajo este supuesto, Positiva reconocerá el valor de los servicios que se hayan prestado con la calidad y oportunidad definida y se hayan recibido a satisfacción.

PREGUNTA 4:

“

4. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – RESPONSABILIDAD

En atención a la naturaleza misma de los servicios a ser contratados, los cuales se prestan en forma sucesiva con base en la información que se suministra por el Contratante de una parte y, de la otra, el carácter profesional del contratista – en caso particular, Deloitte –, sugerimos pactar en la oferta una cláusula que permita a ambas partes prever en el contrato una limitación a la responsabilidad.

Conforme lo señalado, esta limitación permite limitar a las partes los montos de futuras contingencias por procesos y reclamaciones jurisdiccionales.

Ahora, debemos señalar que sí contractualmente las partes limitan su responsabilidad, ello no tiene incidencia o implicaciones en el grado de diligencia y profesionalidad empleado por Deloitte en la prestación de sus servicios y en la satisfacción de los intereses de sus clientes en la ejecución de los acuerdos que rigen sus relaciones comerciales y profesionales.

En este sentido y en atención a la viabilidad existente legalmente para que las partes convencionalmente decidan establecer un límite a su responsabilidad, sugerimos incluir la siguiente cláusula que permite conciliar los intereses de cada una de las partes sin dejar de lado el carácter profesional de las mismas y el cumplimiento pleno de sus obligaciones. En ese mismo sentido, reiteramos que esta limitación redundará en beneficio de ambas partes, quienes de antemano tendrán claridad y precisión sobre los límites aplicables en materia de las contingencias por controversias jurisdiccionales que se puedan derivar de la celebración, ejecución y/o liquidación del contrato. Por lo anterior, sugerimos incluir en el contrato que se llegare a suscribir en caso de adjudicación, lo siguiente:

“La responsabilidad tanto de EL CONTRATISTA (incluyendo cualquier persona empleada y/o subcontratada para llevar a cabo cualquier actividad conforme a este contrato) así como la de

POSITIVA, por cualquier reclamación y su correspondiente defensa e indemnización, resultantes de la ejecución del contrato, estará limitada al valor total de los honorarios y gastos que hayan sido pactados en los términos del presente contrato. Así las cosas, salvo los casos de dolo o culpa grave, ni POSITIVA, ni EL CONTRATISTA estarán obligados al pago de indemnización alguna que exceda el monto de los honorarios y gastos previstos de acuerdo con el presente contrato”.

“

RESPUESTA:

Esta cláusula se está interpretando incorrectamente pues se refiere al máximo de responsabilidad de las partes en la ejecución de sus actividades, por tanto no se limita a la cuantía.

PREGUNTA 5:

“

5. CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En la cláusula se señala que en el evento de conflictos relacionados con la ejecución del Contrato, las Partes acudirán al arreglo directo – con un plazo máximo de 2 meses – y una vez fallido éste acudirán a los mecanismos alternativos de solución de conflictos regulados legalmente. Al respecto, atentamente solicitamos aclaración respecto de cuál de los mecanismos legales existentes se utiliza por parte de Positiva en caso de presentarse una eventual controversia entre las partes en un contrato de la características del que se suscribiría como resultado de este proceso de contratación.

Lo anterior, toda vez que en nuestra opinión y dada la naturaleza de los servicios podría acudirse a un arbitramento que se defina en función de la cuantía de la controversia en los siguientes términos:

“(…) serán resultas a través de la figura del arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de uno o tres árbitros así: (i) si la cuantía de la disputa o controversia es igual o superior a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el tribunal estará integrado por tres árbitros; (ii) de lo contrario, se acudirá a un solo árbitro. Los árbitros serán designados por la Cámara de Comercio de Bogotá, mediante sorteo efectuado entre la lista de los árbitros inscritos en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la mencionada Cámara. Los árbitros decidirán en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá y actuarán según las normas de funcionamiento previstas para el arbitraje por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación. El arbitraje se realizará en español”. “

RESPUESTA:

La compañía mantiene la posibilidad de acudir a los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley.

PREGUNTA 6:

“

6. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – CLÁUSULA PENAL y VIGÉSIMA NOVENA - MULTAS

Procedimiento de defensa

Entenderíamos que en caso de un eventual incumplimiento de los servicios contratados, se le permitirá al Contratista presentar su defensa frente a cualquier alegación en tal sentido. Por lo anterior, entenderíamos que antes de aplicar un sanción con ocasión de un eventual incumplimiento, se daría oportunidad al Contratista para presentar los descargos o alegaciones a que hubiere lugar como mecanismo de defensa que no impediría el ejercicio del derecho que se le

reconoce a POSITIVA en la medida en que los descargos no sean satisfactorios y que los incumplimientos no tengan como causa hechos u omisiones que le sean imputables a esté.

Por lo anterior, solicitamos nos sea informado cuál sería el procedimiento particular que se aplicaría en caso de presentarse tales supuestos incumplimientos, y el término que tendría el Contratista para presentar los descargos o alegaciones a que hubiere lugar, en la eventualidad que tales incumplimientos tengan como causa directa hechos imputables a POSITIVA.

Ahora, en caso de no existir tal procedimiento, sugerimos que en el contrato que se suscriba por las partes y en el cual se regulen las condiciones particulares de la prestación de los servicios se prevea una cláusula en tal sentido:

“En caso de cualquier presunto incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, POSITIVA deberá efectuar la respectiva reclamación escrita con el fin de que EL CONTRATISTA cumpla con lo pactado en el Contrato, para lo cual dentro de los cinco (5) días siguientes deberá presentar a POSITIVA los descargos respectivos, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la imposición de la cláusula penal o multas respectivas. En todo caso, la cláusula penal o multas no será impuestas en todos aquellos eventos en los cuales el incumplimiento se deba acciones u omisiones imputables a POSITIVA.” “

RESPUESTA:

El procedimiento previsto es el contemplado en la ley 1474 de 2011 art. 86.

“Artículo 86. Imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento. Las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública podrán declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal. Para tal efecto observarán el siguiente procedimiento:

a) Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, la entidad pública lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera;

b) En desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad;

c) Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia;

d) En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación

administrativa. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia.

La entidad podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento.”

PREGUNTA 7:

“

7. CLÁUSULA VIGÉSIMA– CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Confidencialidad en doble vía

Toda vez que en la ejecución de los servicios, Positiva a su vez podrá tener acceso a información confidencial de Deloitte tal como metodologías, know how, técnicas, etc. y en este sentido, sugerimos incluir el siguiente aparte que permita la protección de la misma, la cual se sugiere en los siguientes términos:

“Así mismo las metodologías, procedimientos, “know-how” y técnicas que se utilicen por parte del Contratista en la ejecución de los servicios contratados son y seguirán siendo de propiedad del CONTRATISTA respectivo y es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido al CONTRATISTA. Por lo tanto es información confidencial que deberá ser protegida en los mismos términos previstos para la protección de la información de POSITIVA”. “

RESPUESTA:

El planteamiento se encuentra ajustado no obstante el texto del mismo será concertado con quien resulte adjudicatario.

PREGUNTA 8:

“

8. CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA – PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA

Respecto de la destrucción de la información, entendemos que El Contratista podrá conservar en sus archivos los papeles de trabajo, toda vez que ello corresponde a información que constituye soporte o evidencia de la realización de sus actividades, la cual será en todo caso conservada por Deloitte bajo los parámetros que sus deberes de profesional y políticas propias sobre la materia imponen en lo relativo a seguridad, reserva, guarda y custodia de archivos documentales.

En este sentido, sugerimos incluir el siguiente aparte o en todo caso, nos expresen confirmación respecto de este entendimiento:

“Lo anterior, sin perjuicio de que la EL CONTRATISTA conserve en sus archivos, los papeles de trabajo y la información que tenga valor documental, en el sentido que sea información que constituya soporte o evidencia de la realización de las actividades, conservando en todo caso los deberes que su calidad de profesional imponen en lo relativo a seguridad, reserva, guarda y custodia de archivos documentales.” “

RESPUESTA:

El planteamiento se encuentra ajustado no obstante el texto del mismo será concertado con quien resulte adjudicatario.

PREGUNTA 9:

“

9. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - AUDITORÍAS

Al respecto, si bien consideramos procedente el pactar auditorías, entendemos que éstas se relacionarán directamente con el contrato, respecto de lo cual solicitamos confirmación al respecto.

No obstante lo anterior, no consideramos procedente el pactar que dichas auditorías se podrán ejecutar en cualquier tiempo, y en este sentido solicitamos precisar el término durante el cual las mismas se podrán ejecutar, lo cual sugerimos sea dentro de un término máximo de seis (6) meses. En este sentido, sugerimos modificar la cláusula en el siguiente sentido:

“Teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato y seis (6) meses más, podrá ser auditado (...)”. “

RESPUESTA:

En caso de darse la auditoria y bajo el entendido que la misma se refiere al objeto del contrato, esta se realizará durante la Vigencia del mismo.