



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología

Vigencia: 2020

Fecha: 25/08/2020

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con el “*Prestación del servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo CUN para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, incluidos los servicios web*”.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A requiere contratar el servicio remoto de soporte y mantenimiento de Nivel 3 del aplicativo CUN para el trámite de peticiones, quejas, reclamos; para lo cual requiere de un proveedor que tenga experiencia en el manejo de aplicaciones para el trámite de PQR y que conozca la normatividad aplicable; permitiéndole a la Entidad ofrecer una solución eficiente y efectiva de las incidencias e inconformidades escaladas por los usuarios, además de garantizar el adecuado soporte y la reducción de riesgos, errores y fallas en los procesos que realiza el sistema de Información para Trámite de PQR's.

Es de anotar, que la Entidad a través del proceso de informática y tecnología, no cuenta con el recurso humano que ostente el perfil para desempeñar las actividades de soporte y mantenimiento de dicha aplicación; necesidad que conlleva a que el área de PQR esté sujeta a los siguientes inconvenientes:

- Falta de control para el vencimiento de las PQR.
- Fallas en las bases de datos.
- Modificaciones en código fuente, para optimización de funcionalidades.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

La Resolución No. 3038 del 2011 “*Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales*”, exige que los operadores postales que deben contar con una aplicación web donde se encuentre centralizada la información y se asigne un CUN (Código Único Numérico) que es un código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

Teniendo en cuenta que el aplicativo para el trámite de peticiones, quejas, reclamos (CUN), se encuentra bajo la administración del área de Aplicaciones de la Dirección nacional de IT, es responsabilidad de dicha área garantizar el soporte correspondiente, gestionar la solución de los incidentes y casos reportados.

En virtud de lo citado, se hace imprescindible que se tenga la atención adecuada del aplicativo, razón por la cual se requiere contratar el soporte de nivel 3, el cual consiste en la restauración de aplicación, mantenimiento preventivo, articulado con el modelo de negocio de Servicios Postales Nacionales S.A y que además permita establecer las responsabilidades y los entregables necesarios, garantizando el adecuado soporte y reduciendo el riesgo de errores y fallas en los procesos logísticos que realizan los sistemas.

Dado lo anterior desde el año 2013 se vienen contratando los servicios de soporte, mantenimiento y desarrollos para el aplicativo CUN con el desarrollador y conocedor del código fuente de la aplicación el proveedor One Click, bajo los contratos 131 de 2013, 061 de 2014, 307 de 2015, y las OS 147 de 2016 y 009 de 2018.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR



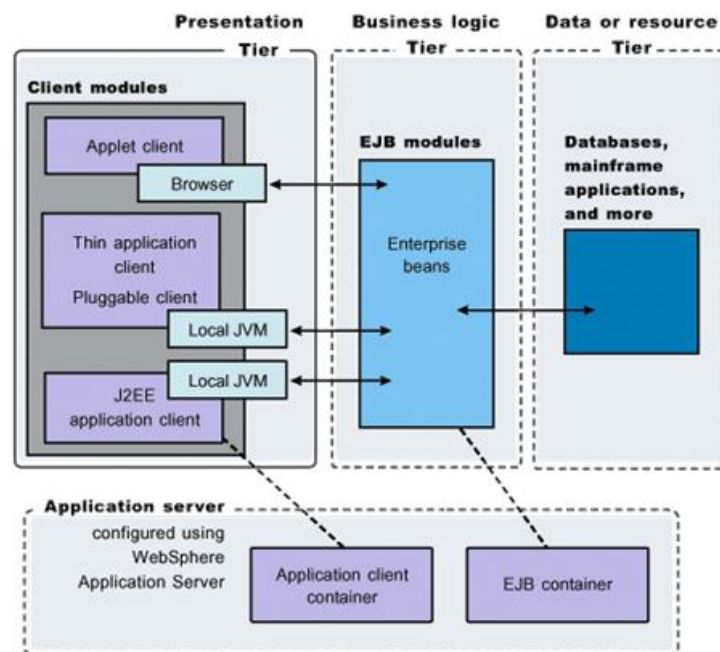
La estrategia tradicional de utilizar aplicaciones compactas causa gran cantidad de problemas de integración en sistemas software complejos como pueden ser los sistemas de gestión de una empresa o los sistemas de información integrados consistentes en más de una aplicación. Estas aplicaciones suelen encontrarse con importantes problemas de escalabilidad, disponibilidad, seguridad, integración.

Para solventar estos problemas se ha generalizado la división de las aplicaciones en capas que normalmente serán tres: una capa que servirá para guardar los datos (base de datos), una capa para centralizar la lógica de negocio (aplicación) y por último una interfaz gráfica que facilite al usuario el uso del sistema (presentación).

Si se establece una separación entre la capa de presentación, replicada en cada uno de los entornos de usuario, y la capa modelo, que quedaría centralizada en un servidor de aplicaciones, obtenemos una potente arquitectura que nos otorga algunas ventajas:


- Centralización de los aspectos de seguridad y transaccionalidad, que serían responsabilidad del modelo.
- No replicación de lógica de negocio en los clientes: esto permite que las modificaciones y mejoras sean automáticamente aprovechadas por el conjunto de los usuarios, reduciendo los costes de mantenimiento.
- Mayor sencillez de los clientes.

Por las razones anteriormente expuestas, hemos decidido utilizar una arquitectura de tres capas, que es un estilo de programación en el que el objetivo primordial es la separación de la lógica de negocios de la lógica de presentación, tal como se observa en la siguiente imagen:



La ventaja principal de este estilo es que el desarrollo se puede llevar a cabo en varios niveles y, en caso de algún cambio, sólo se realiza al nivel requerido sin tener que revisar nuevamente todas las capas.

Además, permite distribuir el trabajo de creación de una aplicación por niveles, de este modo, cada grupo de trabajo está totalmente abstraído del resto de niveles, de forma que basta con conocer las interfaces que existen entre las capas: capa de presentación, capa de negocio y capa de persistencia.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 08

Capa de presentación

Es la que ve el usuario, presenta el sistema al usuario, le comunica la información y captura la información del usuario en un mínimo de proceso. Esta capa se comunica únicamente con la capa de negocio. También es conocida como interfaz gráfica y debe tener la característica de ser amigable, entendible y fácil de usar para el usuario.

Para este caso particular se construirá una capa de presentación totalmente Web.

Objetivos

- Permitir al usuario a través de la interfaz (en este caso un navegador) interactuar con la aplicación modelada en la capa de negocio. Así mismo permite a la capa de negocio mostrar y controlar el flujo de la información que se presentará a través de esta capa.
- Presentará los resultados de los procesos efectuados
- Tiene la responsabilidad del manejo de validación de datos ingresados, presentación de los resultados, lo que permite mantener un aspecto visual consistente, y manejo de errores. También resuelve la transformación de los datos ingresados en datos del dominio del negocio y la transformación de resultados del negocio a datos presentables al usuario

Características

- Se implementará el patrón conocido como MVC (Model View Controller) donde el modelo será la capa de negocio, la vista las páginas codificadas en Java y el controlador la lógica implementada en un Dispatcher que permite determinar el flujo de navegación de la aplicación
- Alta compatibilidad nativa para Internet Explorer y Firefox si tener que realizar la misma funcionalidad a través de distinto código HTML y JavaScript
- Manejo de eventos de usuario
- Alto grado de flexibilidad para desarrollar componentes visuales propios debido a que se realizan en código Java y no en HTML y JavaScript
- Enfatiza la reusabilidad de componentes
- Permite realizar llamadas asincrónicas al servidor
- Programación de la interfaz de usuario en lenguaje orientado a objetos

La arquitectura MVC

La arquitectura Model-View-Controller surgió como patrón arquitectónico para el desarrollo de interfaces gráficos de usuario en entornos Smalltalk. Su concepto se basaba en separar el modelo de datos de la aplicación de su representación de cara al usuario y de la interacción de éste con la aplicación, mediante la división de la aplicación en tres partes fundamentales:

- El modelo, que contiene la lógica de negocio de la aplicación.
- La vista, que muestra al usuario la información que éste necesita.
- El controlador, que recibe e interpreta la interacción del usuario, actuando sobre modelo y vista de manera adecuada para provocar cambios de estado en la representación interna de los datos, así como en su visualización.
- Esta arquitectura ha demostrado ser muy apropiada para las aplicaciones web y especialmente adaptarse bien a las tecnologías proporcionadas por la plataforma J2EE, de manera que:



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

El modelo, conteniendo lógica de negocio, sería modelado por un conjunto de clases Java, existiendo dos claras alternativas de implementación, utilizando objetos java tradicionales llamados POJOs (Plain Old Java Objects) o bien utilizando EJB (Enterprise JavaBeans) en sistemas con unas mayores necesidades de concurrencia o distribución.

- La vista proporcionará una serie de páginas web dinámicamente al cliente, siendo para él simples páginas HTML. Existen múltiples Frameworks que generan estas páginas web a partir de distintos formatos, siendo el más extendido el de páginas JSP (JavaServer Pages), que mediante un conjunto de tags XML proporcionan un interfaz sencillo y adecuado a clases Java y objetos proporcionados por el servidor de aplicaciones. Esto permite que sean sencillas de desarrollar por personas con conocimientos de HTML. Entre estos tags tienen mención especial la librería estándar JSTL (Java Server Pages Standard Tag Library) que proporciona una gran funcionalidad y versatilidad.
- El controlador en la plataforma J2EE se desarrolla mediante servlets, que hacen de intermediarios entre la vista y el modelo, más versátiles que los JSP para esta función al estar escritos como clases Java normales, evitando mezclar código visual (HTML, XML...) con código Java. Para facilitar la implementación de estos servlets también existe una serie de frameworks que proporcionan soporte a los desarrolladores, entre los que cabe destacar Struts, que con una amplia comunidad de usuarios se ha convertido en el estándar de facto en este rol.

Con todo lo anterior, el funcionamiento de una aplicación web J2EE que utilice el patrón arquitectural MVC se puede descomponer en una serie de pasos:


1. El usuario realiza una acción en su navegador, que llega al servidor mediante una petición HTTP y es recibida por un servlet (controlador). Esa petición es interpretada y se transforma en la ejecución de código java que delegará al modelo la ejecución de una acción de éste.
2. El modelo recibe las peticiones del controlador, a través de un interfaz o fachada que encapsulará y ocultará la complejidad del modelo al controlador. El resultado de esa petición será devuelto al controlador.
3. El controlador recibe del modelo el resultado, y en función de éste, selecciona la vista que será mostrada al usuario, y le proporcionará los datos recibidos del modelo y otros datos necesarios para su transformación a HTML. Una vez hecho esto el control pasa a la vista para la realización de esa transformación.
4. En la vista se realiza la transformación tras recibir los datos del controlador, elaborando la respuesta HTML adecuada para que el usuario la visualice.

Esta arquitectura de aplicaciones otorga varias ventajas clave al desarrollo de aplicaciones web, destacando:

- Al separar de manera clara la lógica de negocio (modelo) de la vista permite la reusabilidad del modelo, de modo que la misma implementación de la lógica de negocio que maneja una aplicación pueda ser usado en otras aplicaciones, sean éstas web o no.
- Permite una sencilla división de roles, dejando que sean diseñadores gráficos sin conocimientos de programación o desarrollo de aplicaciones los que se encarguen de la realización de la capa vista, sin necesidad de mezclar código Java entre el código visual que desarrollen (tan sólo utilizando algunos tags, no muy diferentes de los usados en el código HTML).

Capa de negocio (aplicación)

Es donde residen los componentes que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y se envían las respuestas tras el proceso. Se denomina capa de negocio (e incluso de lógica del negocio) porque es aquí donde se establecen todas las reglas

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 08

que deben cumplirse. Esta capa se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos para almacenar o recuperar datos de él.

Objetivos

- La capa de negocio será la encargada de modelar e implementar todos los casos de uso requeridos y las reglas de negocio definidas para los mismos
- Se pretende construir una capa de negocio sencilla, que solamente contenga objetos del dominio buscando un mayor grado de simplicidad
- Un aspecto importante a tener en cuenta es que, si bien la interacción con el cliente principalmente es a través de la capa web, la capa de negocio debe exponer una interfaz que sea capaz de dialogar con la capa de presentación actual y con algún otro módulo futuro, intentando alcanzar un alto grado de escalabilidad y mantenibilidad. Los cambios serán menores y más sencillos si la capa sólo maneja aspectos del negocio

Características

- Esta capa hace uso del servicio de persistencia para guardar la información ingresada por el usuario y procesada por el sistema. También para obtener datos para que sean informados al usuario
- También se hace uso de la capa de presentación para mostrar la información necesaria y para que el cliente pueda interactuar con el sistema. En esta parte, la capa de negocio actúa como proveedora de datos para la capa de presentación
- Dado que la seguridad es uno de los requerimientos importantes que debe abordar la arquitectura se aplicará una táctica que nos permita poder validar para cada pedido del usuario si el mismo posee los permisos apropiados.

Capa de persistencia (base de datos)

Es donde residen los datos y es la encargada de acceder a los mismos. Está formada por uno o más gestores de bases de datos que realizan todo el almacenamiento de datos, reciben solicitudes de almacenamiento o recuperación de información desde la capa de negocio.

Objetivo

Proveer del soporte necesario para poder almacenar la información manejada por la aplicación y recuperarla para su procesado durante la vida útil de la aplicación. Para poder proveer dicho soporte ésta capa debe tener una interfaz apropiada con la capa del dominio posibilitando el fácil acceso a los datos que pueden estar almacenados en distintos tipos de repositorios.

Características

Para poder cumplir con el objetivo de esta capa, es necesario definir cuatro (4) aspectos fundamentales:

- Medio físico donde se almacenará la información
- Forma de comunicación entre la aplicación y el medio físico de almacenamiento
- Tecnología de conversión/adaptación de los datos al ambiente de objetos
- Interfaz para el acceso a dicha capa desde el dominio de la aplicación

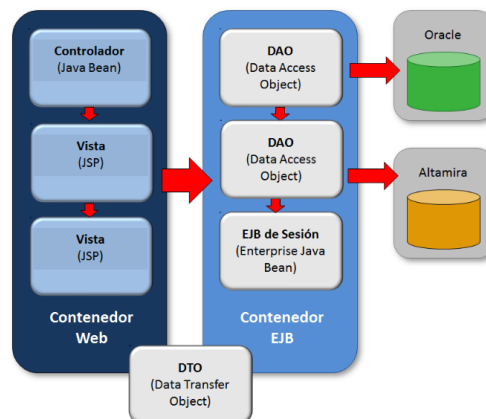
Enunciados los puntos anteriores pasaremos a explicar la estrategia de solución adoptada para la resolución de los mismos:

- Como medio físico, para la arquitectura descrita, se propone el uso de un motor de base de datos relacional, específicamente Oracle
- Para resolver la comunicación se hará uso de Drivers JDBC (Java Database Connectivity) correspondiente a la base de datos seleccionada. La API de JDBC forma parte de la especificación J2EE y provee conectividad entre la aplicación Java y la base de datos independientemente de cuál sea esta última dado que existen diversas implementaciones de dicha API.
- Dado que estaremos usando una base de datos que organiza la información de manera relacional y que se ha adoptado modelar el dominio a través de la orientación de objetos necesitamos de algún mecanismo que permita realizar la adaptación entre estos dos tipos de estructuras. Para esto se utilizarán DTO (Data Transfer Objects).

Teniendo en cuenta lo anterior, la aplicación estará compuesta por los siguientes módulos J2EE:

- Un archivo EAR para la funcionalidad propia de PQR
- Un archivo WAR (Módulo Web de la capa de presentación de PQR)
- Un archivo WAR (Módulo Web de la capa de presentación de Anexos)
- Un archivo JAR EJB (Módulo EJB de lógica de negocio de PQR)
- Un archivo JAR EJB (Módulo EJB de lógica de negocio de Anexos)
- Varios archivos JAR de bibliotecas y funcionalidades JAVA reutilizables

Cada uno de los cuales se desplegará en los contenedores propios del servidor de aplicaciones, tal como se muestra en la siguiente figura:



Tecnologías que se utilizarán para la construcción del software

A continuación, se listan por capas, las tecnologías utilizadas para cada uno de los componentes que la conforman:

Características generales

- Soporte para J2EE versión 1.5
- Soportada para IBM Web Sphere Application Server 6.0 o superior



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

- Máquina Virtual de JAVA versión 1.4.2

Capa de presentación

- Java Server Pages
- DHTML y HTML
- JavaScript y CSS

Capa de negocio

- Access Bean como fachada para la capa de presentación
- EJB de sesión stateless para los Business Manager

Capa de datos

- Data Access Objects (DAO)
- Data Transfer Objects (DTO) para el transporte de datos entre capas
- Java Database Connection (JDBC)

La aplicación está construida sobre la herramienta Rational Software Architect, utilizará como entorno de despliegue del servidor Windows Server 2012 y como repositorio de datos SQL SERVER 2012 STANDARD.

- Sistema Operativo: Windows 2012
- Motor de Base de datos: SQL Server 2012 Standard
- Framework: Versión 4.

Diagramas de clase

A continuación, se listan los diagramas de clases de cada una de las capas de la aplicación, los cuales se anexan como archivos en formato PDF.

Cada uno de ellos contiene las entidades y componentes implementados de manera detallada

Capa de presentación

- pqrServlet.pdf
- pqrWebServices.pdf

Capa de aplicaciones

- pqrSessionEJB.pdf
- pqrUtil.pdf

Capa de datos

- pqrDTO.pdf
- pqrDAO.pdf



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Ficha Técnica:

Nombre de la Aplicación	PQR		
Descripción	Aplicación para la gestión que Peticiones, Quejas y Recursos		
Servidor	2 servidores 1 aplicación y presentación 1 base de datos	Sistema Operativo	Windows server 2008 R2
URL de Acceso (Intranet/Internet)	http://190.144.185.11:9080/PQRWeb/PrincipalServlet		
Contingencia	SI		
Integración con Directorio Activo	NO		
DATOS BÁSICOS APLICACIÓN			
<<Para seleccionar la opción adecuada: Doble clic en el cuadro sombreado seleccione la opción "Activada" >>			
Tipo de aplicación	<input checked="" type="checkbox"/> WEB <input type="checkbox"/> Cliente/Servidor		
Servidor Web	<input type="checkbox"/> Tomcat <input checked="" type="checkbox"/> Apache <input type="checkbox"/> IIS <input type="checkbox"/> Glassfish	Versión:	
Alojamiento	<input type="checkbox"/> Colocation <input checked="" type="checkbox"/> Hosting <input type="checkbox"/> En la nube	Ubicación de servidores:	
Código ejecutado en el cliente	<input checked="" type="checkbox"/> JAVA <input type="checkbox"/> JAVASCRIPT <input type="checkbox"/> ACTION SCRIPT <input type="checkbox"/> ACTIVE X <input type="checkbox"/> HTML5 <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____		
Código ejecutado en el servidor	<input type="checkbox"/> VB .Net <input type="checkbox"/> PL / SQL <input type="checkbox"/> PHP Cuál _____ <input type="checkbox"/> C# .Net <input checked="" type="checkbox"/> JAVA <input type="checkbox"/> XML <input type="checkbox"/> ASP <input type="checkbox"/> Otro _____		
¿Requiere base de datos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Cuál: <input checked="" type="checkbox"/> SQL Server <input type="checkbox"/> PostgreSQL <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Oracle <input type="checkbox"/> MySQL Cuál _____	
¿Requiere acceso a BI?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Analysis Services <input type="checkbox"/> Otro Otro <input type="checkbox"/> Integration Services CuálCuál: _____	
¿Utiliza Manejador de Reportes	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Cuál: <input checked="" type="checkbox"/> Reporting Services <input type="checkbox"/> Cristal Reports	
¿Interactúa con otra aplicación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Cuál? App Movil SiC		
Nombre de Interfaces	Nombre Aplicación Aplicación móvil de 4-72 Portal de la SiC _____ _____	Nombre Interfaz PQRWS2 PQRWSOperador _____ _____	



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____

REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA EL SERVIDOR		
DE SISTEMA OPERATIVO		
Tipo	Versión/Distribución	Arquitectura
<input checked="" type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Otro	Windows Server 2012 R2	<input type="checkbox"/> 32 Bits <input checked="" type="checkbox"/> 64 Bits
DE APLICACIÓN		
Lenguaje/Servicio	Versión	
JEE	6	
Observaciones:		
DE BASE DE DATOS		
Manejador	Versión	Puerto
Microsoft SQL Server	2012	1433
Observaciones:		
REQUERIMIENTOS DE HARDWARE PARA EL SERVIDOR DE APLICACIÓN		
Tipo	Características	
Procesador	Intel Xeon 2GHz – 2 Core	
Memoria	16 GB	
Espacio en Disco	C: sistema operativo 35 gigas libre de 60 E: aplicación 221 gigas libres de 388 P: paginación 21.5 gigas libres de 24	
Observaciones		
Ubicación		

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

REQUERIMIENTOS DE HARDWARE PARA EL SERVIDOR BD**Características**

Intel Xeon 2GHz – 2 Core

16 GB

C: Sistema operativo 21.5 gigas libres de 60 gigas
 E: Data files 18 gigas libres de 20 gigas
 G: Temp Base de datos 11 gigas libres de 15 gigas
 P: Paginación 32 gigas libres de 36 gigas
 D: Data 18 gigas libres de 30 gigas
 F logs de base de datos 13 gigas libres de 30 gigas

ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN O PARAMETRIZACIÓN

Directorio	Nombre del Archivo	Variable/Tipo de Variable	Nombre de la Variable	Descripción

Observaciones: Observaciones: E:\ PQREAR**PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN**

URL Fuente	Servidor	Puerto	Directorio
E:\ PQREAR			

INFORMACION DE BASES DE DATOS ASOCIADAS A LA APLICACIÓN

Manejador	<input checked="" type="checkbox"/> SQL Server <input type="checkbox"/> PostgresSQL <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Oracle <input type="checkbox"/> MySQL Cuál _____		
Espacio en disco (actual)	D: Data 18 gigas libres de 30 gigas	Proyección a 1 año	10GB
Directorio de Backup <<Contiene los archivos a ser respaldados. Backup hecho por el referente funcional>>	Claro		
Política de Backup	Definida por claro		
Periodicidad	<input checked="" type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual		

APLICACIONES/PLUGINS EXTERNOS REQUERIDOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

<<Requeridas para el funcionamiento de la aplicación, por ejemplo flash player. >>



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Nombre	Licenciamiento	Descripción del uso
Java JEE	libre	Libre

DIRECTORIOS DE LA APLICACIÓN

Directorio Raíz

PQREAR.ear\PQRWeb.war	Directorio que contiene todos los artefactos Web de la aplicación
PQREAR.ear\PQRWS2	Directorio que contiene los servicios web expuestos para aplicaciones móviles de la entidad
PQREAR.ear\PQRWSOperador	Directorio que contiene los servicios web que se exponen para la SIC

Observaciones

USUARIOS ADMINISTRADORES O PRIVILEGIADOS


Usuario Descripción

one-click OneClickSAS2015

Observaciones

XIII. DOCUMENTACIÓN

Nombre del documento asociado	¿Se entregó? <<Responda SI/NO>>	¿Se aprobó? <<Responda SI/NO>>	Medio <<Doble Clic en el cuadro sombreado, seleccione la opción "Activada" >>
Documento de requerimientos	X		<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
Documento de Diseño <<contiene arquitectura del sistema, casos de uso, vistas lógicas, diseño de clases, diseño físico de datos, modelo, E-R, objetos de BD entre otros>>			<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital
Documentos de Pruebas			<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital
Manual Técnico y de instalación	X	actualización	<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
Manual de Administración	X		<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
Manual de Usuario	X		<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
¿Se entregó Disco Compacto con la información de la aplicación?	X		Ubicación Disco C:
Contenido del disco compacto	<input checked="" type="checkbox"/> Fuentes	<input checked="" type="checkbox"/> Ejecutables	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 08

Requerimientos no funcionales.

Escalabilidad: La aplicación debe poder aumentar la capacidad de trabajo o de tamaño del sistema sin comprometer el funcionamiento y calidad normales del mismo.

Rendimiento: Se deberá verificar el impacto de la seguridad en los temas de rendimiento y considerar la mejor decisión para para mantener un equilibrio entre seguridad y rendimiento sobre todo en los módulos de enrolamiento y autenticación.

Seguridad: Garantizar la protección de la información sensible del cliente y el usuario tanto en base de datos, como en los canales de conexión.

Usabilidad: Los módulos de enrolamiento, autenticación y el módulo de administración deberán ser desarrollados para que los usuarios lo usen de forma muy intuitiva sin procesos complejos.

Auditabilidad: Dentro del sistema se debe contemplar un registro de todas las actividades que se realicen en el sistema para tener una trazabilidad de las operaciones en el momento de una auditoria.

La priorización se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, se hará de la siguiente manera:

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el área computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos)	Contratista

Definición de los eventos a Gestionar en el Nivel 3 de la siguiente manera:

- a. **Incidentes: Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier cosa que pueda afectar un servicio en el futuro, será también catalogado como un incidente".** Teniendo en cuenta la definición de ITIL, los eventos que afectan la operación de la aplicación, que son replicables y sólo pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la aplicación desplegada en producción. Los eventos de tipo incidente pueden ser resueltos a través de workaround (solución alternativa – no definitiva), solo si estos están relacionados a un caso tipo Cambio, Error conocido o problema; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.

La gestión de incidentes permite restablecer la normalidad de las operaciones del servicio, tan rápido como sea posible, minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio y asegurar que los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio sean mantenidos.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Una solución de un incidente puede generar un RFC, la definición de RFC es la siguiente:

b. RFC (Solicitud de Cambios): Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.

➤ Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura de tecnología de información son:

- Solución de errores conocidos.
- Mejora de los servicios existentes e interfaces.
- Mejora en las funcionalidades de la aplicación.
- Mejora el desempeño de la aplicación.

c. **Problema:** “Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el registro del problema es creado”. Los problemas requieren un análisis detallado hasta que pueda ser encontrada la causa raíz. Este tipo de eventos requiere documentación por parte de la mesa de ayuda de SPN de los incidentes relacionados, y por cada nivel de atención y frentes involucrados en los procesos de verificación realizados durante el análisis y el proceso de intento de replicación.

Se harán reuniones remotas de seguimiento (telefónica) entre nivel 2 de SPN y el Contratista de nivel 3, en búsqueda de la solución a los casos escalados; éstos serán documentados en la herramienta de gestión de SPN.

La gestión de los problemas permite dar una pronta solución a los problemas y los incidentes que resultan de ellos.

d. Requerimientos:

- i. Tipo Solicitudes de información o análisis que no pueden ser realizados por Servicios Postales Nacionales, esto debido que no tiene acceso al código fuente de la aplicación, base de datos, infraestructura, o el análisis del rendimiento de éstos. Incluye gestión de datos en base de datos. Pueden ser solicitudes especiales de entes de control o de áreas internas o aliados.

Los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que se definen son los siguientes:

La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

- **Urgencia alta:** Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.
- **Urgencia Media:** Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).
- **Urgencia Baja:** Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 6 a 10 horas para brindar una solución efectiva.

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO PRIORITARIO	
	Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	6 HORAS
	IMPACTO			CRITICO	4 HORAS
URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO IMPORTANTE	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	21 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	12 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	8 HORAS
	IMPACTO			CRITICO	6 HORAS
URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTANDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	40 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	12 HORAS
	IMPACTO			CRITICO	8 HORAS

3.1 Código de Naciones Unida (UNSPSC)

- 81112000 - SERVICIO DE DATOS
- 81112100 - SERVICIOS DE INTERNET
- 81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4 OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestación del servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo CUN para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, incluidos los servicios web.

5 AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN.

N/A.

6 FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Tipología del contrato: El presente contrato es de prestación de servicios.

El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A (Acuerdo 005 de 2020) y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el **Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN**, relacionada con “*Contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado*”.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

Según lo anterior, se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista ONE CLICK S.A.S, quien es el desarrollador del aplicativo CUN que opera en la Entidad, por las siguientes razones:

1. **Especialización de la consultoría.** Imprescindible la experiencia de este proveedor en la aplicación en mención, es el proveedor que ha estado al frente del desarrollo y del soporte desde la implementación (año 2011) de la aplicación hasta la evolución del día de hoy. Deberá contratarse teniendo en cuenta la finalidad del objeto y garantizar el éxito de la ejecución.
2. **Criterios de afinidad y/o cercanía.** Se conoce al proveedor desde el año 2011, lo que condiciona a una continuidad y evolución con su software (es el único que conoce el código fuente).
3. **Plataforma y evolución del software.** El contratar otro proveedor se tendría que dedicar un poco de tiempo a analizar las plataformas sobre las que está desarrollado el software: base de datos, lenguaje, etc.
4. **Criterios económicos.** Este es uno de los criterios principales para la elección de este proveedor.

7 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado es de **CATORCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$14.000.000)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8 JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

ONE CLICK S.A, es el desarrollador del aplicativo CUN, y cuenta con los conocimientos y expertiz sobre los servicios a contratar por las siguientes razones:

1. **Especialización de la consultoría.** Imprescindible la experiencia de este proveedor en la aplicación en mención, es el proveedor que ha estado al frente del desarrollo y del soporte desde la implementación (año 2011) de la aplicación hasta la evolución del día de hoy. Deberá contratarse teniendo en cuenta la finalidad del objeto y garantizar el éxito de la ejecución.
2. **Criterios de afinidad y/o cercanía.** Se conoce al proveedor desde el año 2011, lo que condiciona a una continuidad y evolución con su software (es el único que conoce el código fuente).
3. **Plataforma y evolución del software.** El contratar otro proveedor se tendría que dedicar un poco de tiempo a analizar las plataformas sobre las que está desarrollado el software: base de datos, lenguaje, etc.
4. **Criterios económicos.** Este es uno de los criterios principales para la elección de este proveedor.

En virtud de lo citado, el área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor ONE CLICK S.A.

Para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar la siguiente documentación:

- a. Certificado de existencia y representación legal del proponente

El proponente debe allegar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, sin que este supere treinta (30) días calendario desde su expedición a la fecha de presentación de la oferta, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, la duración de la sociedad y el objeto social, el cual debe estar relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

jurídica, con fecha de expedición dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso contractual.

La duración de la Sociedad debe ser no inferior al plazo de ejecución del contrato, incluidas sus prórrogas, y tres (3) años más.

Cuando el Representante Legal del oferente se encuentre limitado en sus facultades para presentar la propuesta y suscribir el contrato que resulte del presente proceso, se deberá anexar a la oferta, copia del documento en el cual conste la decisión del órgano social correspondiente que lo autoriza para la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato.

- b. Fotocopia de cédula del representante legal.
- c. Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- d. Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- e. Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que el oferente sea el titular de esta.
- f. Certificación Parafiscales: De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en esta deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos de los últimos seis (06) meses en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta.

El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta

Nota: El proponente en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación.

9 TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de **TRES (03) MESES** y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que primero ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

10 LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá D.C, aunque por la naturaleza del contrato los servicios por internet cubren todo el territorio nacional.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

11 ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Entidad.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none"> * Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT. * Personal insuficiente para brindar soporte. * Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía. * Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios). * Fallas en los aplicativos de la entidad * Falta de capacitación * Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte * Falta en la conexiones de telecomunicaciones. * No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad. * Identificación de usuario y autenticaciones compartidas. * Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la entidad. * La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la entidad * No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. 	<ul style="list-style-type: none"> * Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Entidad. * Pérdida de clientes y usuarios * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Entidad * Pérdida de imagen de la Entidad. * Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT. * Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3). * Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva. * Deterioro en la prestación de servicios de la entidad * Información errada para toma de decisiones en la entidad * Pérdida de imagen de la entidad ante los clientes * Pérdida de ingresos de la entidad * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Entidad * Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Uso de software no autorizado o sublicenciado	No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la entidad, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * No disponibilidad presupuestal por parte de la entidad. * No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Entidad. * Falta de planeación en el crecimiento de las áreas. * Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos * Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software. * Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software. * Sanciones a la Entidad por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

<p>Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)</p>	<p>Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la entidad procesada a través de las plataformas tecnológicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Daños en el disco duro de los equipos * Daños en equipos de cómputo y servidores * Malware o Virus en equipos * Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones * Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico. * Inadecuada o indebida manipulación de los equipos * No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la entidad * Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software * Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica * Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos * Niveles de seguridad de la información inadecuada * Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información * Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información * Manejo inadecuado de la información * No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación en la Continuidad del Negocio * Incumplimiento en las labores del usuario final * No prestación del servicio tecnológico a los usuarios * Pérdida de imagen de la entidad ante el cliente * Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos * Sanciones o multas a la entidad * Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente 	<p>Tecnología</p>	<p>Ejecución y Administración de Procesos</p>	<p>Operativo</p>
<p>Intrusión o ataques cibernéticos</p>	<p>Ataques internos y/o externos de tipo informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la entidad * Debilidad en la política e implementación de contraseñas * Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente * Falta de recurso humano especializado en seguridad informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques graves que afectan la continuidad de la operación. * Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas. * Pérdida de imagen de la Entidad. * Pérdida de información sensible tanto de la Entidad como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución y Administración de Procesos</p>	<p>Operativo</p>
<p>Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados</p>	<p>Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la 	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución y Administración de Procesos</p>	<p>Operativo</p>



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

		<p>proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). *Falta de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la entidad. *Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos *Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. *Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas *Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. *Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<p>Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Entidad 			
--	--	--	---	--	--	--

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURÍDICOS - LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)				* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.				* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
					X	* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X		
						* Indicadores Financieros								



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.				* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.				
										* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.				
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.				
						* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del				* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad				



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

						contrato, cesión del contrato.)								
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X	



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

12 ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **CATORCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$14.000.000)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

13 GARANTÍAS

El contratista seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de **Entidades públicas con régimen privado de contratación**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A, en la cual consten los siguientes amparos:

1. **Cumplimiento**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
2. **Calidad del servicio**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
3. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, en cuantía equivalente al quince por ciento (15%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.
4. **Responsabilidad Civil Extracontractual**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

Parágrafo Primero: Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales S.A. y requiere de su aprobación para poder ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión, adición o prórroga del contrato, el contratista se obliga ampliar las garantías correspondientes.

Parágrafo Segundo: Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA ENTIDAD dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA.

Parágrafo Tercero: En todo caso las garantías se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado.

Parágrafo Cuarto: En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima.

De conformidad a lo contemplado en el Manual de contratación el oferente podrá presentar cualquiera de los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
 - Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
 - Anexar constancia de pago de la prima.
 - Objeto y número del contrato.
- Garantías Bancarias:
 - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la pérdida, objeto del contrato y numero del contrato.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

- Fiducia mercantil en garantía:
 - Cumplimiento a lo establecido, a la normatividad que tipifica la naturaleza de estas garantías.

14 INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será a cargo del Director Nacional de Informática y Tecnología de Servicios Postales Nacionales S.A, quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa.

15 CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- 13621 del 13 de agosto 2020, por valor de **CATORCE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$14.000.000)**, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.

16 FORMA DE PAGO

El pago se efectuará en tres (03) mensualidades vencidas iguales por concepto de soporte y mantenimiento correspondiente, debidamente aprobados por el supervisor del contrato, los cuales se reconocerán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuará pagos mensuales a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de aportes parafiscales. d) Certificación bancaria no mayor a noventa días. e) El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de esta orden de servicio. El informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

PARÁGRAFO SEGUNDO - En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo comercial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del contrato los hechos sobrevinientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevinientes, y que las mismas dan lugar a un mayor valor en la ejecución del contrato a cargo de una de las partes solicitará al ORDENADOR DEL GASTO la respectiva modificación contractual, generándose los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar.

PARÁGRAFO TERCERO – EL CONTRATISTA no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta cuenta con su respectivo registro presupuestal.

17 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir a cabalidad con el objeto contractual y con la calidad y tiempos esperados.
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

5. Radicar oportunamente la factura ante 4-72, en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
6. Realizar un informe de entrega mensual donde se indique las actividades realizadas, casos gestionados con su respectivo análisis, solución y tiempos, casos pendientes por atender con su respectiva justificación, requerimientos nuevos con su estado y avance.
7. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
8. Entregar el documento de escalamientos que contenga números de contacto, correos electrónicos y nombres de los involucrados en el proceso de soporte y atención, así mismo, deberá mantenerlo actualizado durante de la vigencia del contrato.
9. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
10. Garantizar que para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), está en la obligación de:
 - a. Comprometerse y obligarse a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiar e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
 - c. Garantizar que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. Garantizar que no revelará, transferirá, cederá o de otra forma comunicará las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
 - e. Manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
 - f. Garantizar que, finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

g. Garantizar que, en cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.

11. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del contrato estará bajo su cargo y responsabilidad.
12. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que emanan de la ley y del contrato que se va a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. Cumplir con las especificaciones del bien o servicio a contratar contempladas en el Numeral 3 del Estudio Previo para el presente proceso de contratación, el cual hace parte integral del contrato.
2. Cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral de la misma.
3. Brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto para la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR.
4. Entregar al inicio de la ejecución del contrato el manual técnico actualizado de la aplicación (diccionario de datos).
5. Otorgar una (1) capacitación funcional y técnica durante la ejecución de la orden de servicio sobre las funcionalidades, con el fin de que la Entidad este bien informada y mejore las prácticas internas. Esta capacitación será a personal de áreas de tecnología, y multiplicadores de la Entidad y se realizarán en las instalaciones de la Entidad, en la ciudad de Bogotá.
6. Apoyar una vez la instalación de la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, cuando estas requieran ser migrada a nuevos servidores (una vez) durante la vigencia del contrato.
7. Garantizar que no revelará durante la vigencia de esta orden o los años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
8. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato
9. Atender el control técnico y administrativo del supervisor de la orden, quien será el representante directo de la Entidad.
10. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas pero que sean necesarias para la correcta ejecución de la presente orden.
11. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).
12. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

- 12.1.1. Garantizar que el horario de atención de Nivel 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a viernes de 8 am -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El proveedor deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
 - 12.1.2. En caso de requerirse atención en las líneas telefónicas en el horario de 5 pm a 7 am la atención será por demanda. Los niveles de escalamiento para este servicio por demanda deberán ser entregados por el contratista. En este horario específico no aplican los ANS de Soporte.
 - 12.1.3. Entregar el esquema de soporte documentado con teléfonos fijos y celulares y niveles de escalamiento, de realizarse cambios en este servicio, el contratista deberá enviar la actualización del mismo, cuando dicho cambio sea temporal o permanente.
13. Entregar a la Entidad impresos en detalle, informes mensuales en los cuales se registre el desempeño del servicio prestado e incidentes presentados en el mes evaluado. El informe debe estar soportado con la gestión de incidentes generados automáticamente por el respectivo sistema de información, debe ser entregado y radicado con la factura.
 14. Apoyar las actividades de:
 - Aplicación de parches a nivel de sistema operativo sobre el servidor de aplicaciones y el servidor de Base de datos de PQR.
 - Aplicación de parches a nivel de base de datos sobre los servidores que tienen alojadas las aplicaciones PQR1 y PQR2.
 - Actualización del protocolo de seguridad TLS.
 15. Realizar las actividades correspondientes para el afinamiento preventivo sobre el servidor de aplicaciones de PQR.
 16. Cumplir a través de su mesa de servicios con la gestión de casos escalados de acuerdo con los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual.
 17. Poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
 18. Garantizar que el soporte que presta el proveedor es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de la Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.
 19. Proveer para el desarrollo del contrato, personal experto que conozca y domine el servicio de la plataforma de CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, en todos sus componentes, y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto.
 20. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3.
 21. Garantizar que acepta que el vencimiento de los ANS de soporte ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

Se calcula por cada tipo de clasificación de servicios (Prioritarios, Importantes y Requerimientos o Estándar) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente fórmula:

$$\text{Efectividad de solución de incidentes} = 1 - \left(\frac{\text{Sumatoria de los tiempos excedidos por caso (t) en un mismo grupo de prioridad}}{\text{No casos} * \text{ANS del grupo de prioridad (t)}} \right)$$

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización. Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

PESOS POR SERVICIO:

SERVICIO PRIORITARIO	50%
SERVICIO IMPORTANTE	35%
SERVICIO ESTANDAR REQUERIMIENTOS	15%

PESOS POR PRIORIDAD:

BAJO	15%
MEDIO	23%
ALTO	27%
CRITICO	35%

CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD = 1- ((MINUTOS EXCEDIDOS EN EL PERIODO) / (CANTIDAD DE CASOS DEL PERIODO * CANTIDAD DE MINUTOS DEL ANS))

LA CANTIDAD DE MINUTOS EXCEDIDOS SE CALCULA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Cantidad de minutos excedidos = (tiempo de atención estimado + tiempo de solución estimado) - tiempo del caso

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD = CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD * 100

PONDERADO POR SERVICIO = (PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD * PESOS POR PRIORIDAD) / 100%

PORCENTAJE PONDERADO = PONDERADO POR SERVICIO * 100

Este resultado es multiplicado por un factor de peso por tipo de servicio (definido según lo indicado en el contrato)

Suma ponderada por servicio = sumatoria de prioritario

Horas totales de Atraso = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico.

Sanción en facturación:

Descuento mensual en factura	0%	7%	12%	15%
Desde	98%	97,99%	95,99%	74,99%
Hasta	100%	96%	94%	0%

22. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto de la presente orden de servicio.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.
2. Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Expedir las certificaciones a que haya lugar.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

6. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.

18 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta, en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

19 CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EL CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

1. **EL CONTRATISTA** se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
2. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

20. ANEXOS

Se adjuntan los siguientes documentos que hacen parte integral del estudio previo:

- Solicitud de Cotización
- Cotización
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- CDP

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz
Director Nacional de IT

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____

Objeto: "Prestación del servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo CUN para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, incluidos los servicios web".