



## ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 01

Proceso solicitante: VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Vigencia: 2021

Fecha: 16 de septiembre de 2021

A continuación, presentamos el estudio previo para atender la necesidad de la Entidad relacionada con la prestación del servicio de mantenimiento del Sistema, así como el soporte técnico del Digiturno y la adquisición de un punto de atención adicional para el sistema de asignación de turnos digital que controla la oficina de Atención al Cliente de la Sede Principal de 4-72.

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A., es una sociedad pública con el carácter de anónima, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto social se desarrolla en un entorno de alta competencia empresarial por lo que los procesos contractuales de la misma deben estar regulados de una manera clara y precisa respetando mandatos legales y Constitucionales propios de la Función Administrativa, pero permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual, la sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce sus actividades dentro del ámbito del Derecho Privado, como empresario mercantil, dando aplicación a las normas propias de las sociedades previstas en el Código de Comercio y su legislación complementaria.

La Oficina de Atención de la sede principal en Bogotá, tiene operando el sistema para el manejo de filas y administración de turnos, el cual eliminó la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, que se visualiza por medio de una pantalla donde muestra el turno asignado a un cliente específico desde la comodidad de una sala de espera.

Igualmente, el sistema permite la segmentación de la atención que necesita el cliente a través de una serie de opciones que permite al usuario establecer y seleccionar en que categoría se encuentra su requerimiento y de esta manera poder organizar las necesidades del cliente, evitando que ellos tengan esperas largas para una atención sencilla o de menor complejidad.

Así mismo el sistema permite obtener estadísticas de las visitas atendidas e indicadores de ocupación de los asesores, tiempos de atención y de servicio, así como un módulo de calificación de la atención recibida

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que en este momento se requiere adquirir un nuevo punto digiturno y actualizar el software, y el menú de opciones incluyendo los módulos de atención del punto de venta de la oficina principal, el área de Servicio al cliente requiere contratar del mantenimiento del Sistema de asignación de turnos digital que controla el proceso de atención al público en la sala de espera de la oficina de atención al cliente de la sede principal de 4-72 garantizando el acceso del administrador y los usuarios.

### 2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

En noviembre de 2019, bajo la orden 070 cuyo objeto fue "Compra e instalación de un sistema de asignación de turnos digital para la oficina de atención al ciudadano en la sede principal de Bogotá", Servicios Postales Nacionales, adquirió un Sistema de asignación de turno digital; dentro de los bienes adquiridos se cuenta con:

- a. Cinco (5) licencia vitalicia del software Sistema T-DIGITAL
- b. Cinco (5) calificadores
- c. Un (1) Atril
- d. Una (1) impresora
- e. Una (1) pantalla marca SAMSUNG: Modelo QB43N / Model Code: LH43QBNEBGC/ZA - Serie 069PHNDM100244V - versión: AA01

**Nota:** Estos elementos funcionan de manera integrada con el software para la prestación del servicio

<b>472</b>	<b>ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA</b>	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 01

Es importante aclarar que, aunque las licencias son vitalicias, el código fuente es propiedad del proveedor como consta en documento de registro de autor Libro13 - Tomo 57 - Partida 194, con fecha de registro 07-dic-2016; por lo anterior para realizar ajustes al sistema se requiere de los servicios del proveedor propietario de los derechos de autor.

A través del sistema contratado, la Empresa brinda la asignación de turnos para la atención preferencial; la atención en general de acuerdo con la categorización de los servicios asignados en el sistema contratado; la generación de estadísticas diarias, mensuales y anuales; la atención personalizada a cada uno de los usuarios que solicita la asignación de turnos y, la organización de atención al ciudadano de acuerdo con la priorización del trámite que requiera.

Partiendo de esta base en que Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, contempla, de manera prioritaria, la modernización y actualización tecnológica de su sistema de atención al cliente, persiguiendo siempre los tres principios rigentes del servicio: practicidad, agilidad y eficacia

En virtud de lo anterior, la Jefatura de Servicio al Cliente liderada por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente requiere la suscripción de una orden para la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de su SISTEMA DE ASIGNACION DE TURNOS DIGITAL para la oficina de Atención al Ciudadano en la sede principal de Bogotá.

El presente proceso de contratación se encuentra dentro del plan anual de compras vigencia 2021

### **3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR**

Se requiere del mantenimiento de la plataforma del Sistema de asignación de turnos digital que controla el proceso de atención al público en la sala de espera de la oficina de atención de la sede principal en Bogotá, cubriendo el mantenimiento general al sistema de turnos en todos sus componentes de Hardware y Software

Incluye una visita técnica en el semestre para realizar el mantenimiento general a los equipos que componen el sistema de turnos: Atril dispensador de turno, pantalla, calificadores y servidor de la aplicación.

Dos mantenimientos preventivos de Software, depuración de log's del sistema y Backup de la información.

Una visita técnica mensual para contingencias y solución de fallas del sistema.

Soporte técnico remoto para solución de fallas de Software de turno.

Soporte telefónico para solución de fallas de Software de turno.

Así mismo se requiere la extensión a un punto de atención adicional que constará de (una licencia y un calificador análogo USB, un sistema de amplificación de sonido parlante 30w) el cual será ubicado en el punto de venta de la oficina principal de 4-72 y el traslado de dos puntos de la oficina de servicio al cliente al punto de venta de la oficina principal de 4-72 en Bogotá Diag. 25 G 95 a 55. La información de la atención se debe reflejar en las dos pantallas. Ambos puntos deben quedar con la capacidad de efectuar llamados de atención, para las tres áreas ubicadas en estos dos puntos como son: Punto de Venta, entrega de envíos y servicio al cliente.

Este contrato de servicio intervendrá los equipos que conforman la plataforma del sistema de asignación de turnos digital del punto de atención de servicio al cliente ubicado en la Diagonal 25 G 95 A 55 en la ciudad de Bogotá. De la misma manera ampliará un punto de atención en el punto de venta y trasladará dos del punto de atención al cliente al punto de venta. Ubicados en la misma dirección

#### **1. ESPECIFICACIONES DEL MONITOR TELEVISOR**

Revisar y dar el mantenimiento a los siguientes elementos:

- El software de administración de la plataforma de asignación de turnos y la pantalla deben permitir:
  - i. Transmisión y visualización de contenidos multimedia.
  - ii. Llamado por turnos y número de módulo de atención

**ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 01

<b>FACTOR DE FORMA</b>	Monitor televisor semi-industrial con player interno o externo
<b>CANTIDAD</b>	1
<b>ALIMENTACIÓN</b>	Directa a la red. AC 110 V ~ 127V, @ 50/60 Hz
<b>BASE</b>	Base equalizable para instalación a techo o pared
<b>PANTALLA</b>	Tamaño: 42" Pulgadas Resolución: 1920 x 1080 (FHD) Relación de aspecto: 16:9
<b>PUERTOS</b>	2 HDMI Conectividad Ethernet Integrado RJ45
<b>MULTIMEDIA</b>	Altavoces estéreo integrados 1 Salida altavoz externo
<b>CONTROL</b>	Botones de configuración
<b>ACCESORIOS</b>	Revisar y efectuar el mantenimiento de todos los cables, conectores y demás periféricos que permitan el correcto funcionamiento de la solución.

**2. ESPECIFICACIONES DEL ATRIL**

Revisar y efectuar el mantenimiento del software de administración de la solución de asignación de turnos digital y el atril que permiten:

<b>FACTOR DE FORMA</b>	Atril tipo torre
<b>CANTIDAD</b>	1
<b>ALIMENTACIÓN</b>	Directa a la red. AC 110 V ~ 127V, @ 50/60 Hz
<b>ESTRUCTURA</b>	Metálica en acero con acabados en pintura electrostática color definido por SPN. Sistema de sujeción para guaya de seguridad. Base con anti deslizables Personalización con la imagen corporativa de la Empresa Puerta de fácil acceso para el cambio del papel de impresión y mantenimientos.
<b>PANTALLA TÁCTIL</b>	Tamaño: 15" Pulgadas Resolución: 1024 X 768 Relación de aspecto: 16:9 Película protectora de la pantalla Brillo: 250 cd/m2
<b>IMPRESIÓN</b>	Impresora térmica con auto corte de papel Impresión térmica directa. Resolución de impresión: 600 DPI Lector de códigos de barras (Cedula de ciudadanía) Opcional <b>Configuración del ticket:</b> Logo personalizado Empresa. Turno asignado, Alfanumérico - 5 caracteres Nombre del servicio asignado Fecha y Hora Mensaje adicional Código QR (Opcional)
<b>PROCESAMIENTO</b>	El contratista debe revisar y dar mantenimiento a la configuración Software y Hardware, así como el licenciamiento de este.

### 3. ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DEL CALIFICADOR DEL SERVICIO

Revisar y efectuar el mantenimiento de las terminales de calificación del servicio las cuales deben estar conectadas e integradas a la solución de asignación de turnos digital.

EQUIPO	Terminal de calificación del Servicio
Cantidad	5
ALIMENTACIÓN	Directa a la red o adaptador o USB
	AC 110 V ~ 127V, @ 50/60 Hz
ESTRUCTURA	Metálico en acero o acrílico de alta densidad o la combinación de estos. 4 Botones o táctil para la medición de las siguientes variables: * Excelente * Bueno * Regular * Malo
CONEXIÓN INTEGRACION	E USB 2.0 o superior El calificador del servicio debe estar conectado e integrado a la solución de asignación de turnos digital.
ACCESORIOS	El contratista debe revisar y dar el mantenimiento a todos los cables, conectores y demás periféricos que permitan el correcto funcionamiento de la solución.

### 4. ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE DE CONTROL

LICENCIAS TERMINAL ASESOR	5
LICENCIAS TERMINAL CORDINADOR	1

El software de control del sistema de asignación de turnos integra y administra la pantalla principal, el atril y el calificador de servicios. Así mismo, tiene las siguientes características:

#### 4.1 Reportes y Estadísticas

Revisar y dar el mantenimiento a la generación de reportes conforme a la necesidad de la Empresa y de acuerdo con la información que se encuentre en la base de datos.

- a. Permitir la generación de reportes diarios, semanales, mensuales e históricos diferenciando la siguiente información:
  1. Turnos finalizados, cancelados, transferidos, distraídos, abandonados, suspendidos, en atención, en espera.
  2. Reportes de tiempos promedio de espera y atención, tiempo total de atención, servicios atendidos.
  3. Reporte de productividad diaria por funcionario con sus respectivos gráficos.
  4. Reportes de calificación del servicio por funcionario, general y por servicio atendido.
  5. Reportes generales
  6. Los reportes deben ser exportados en formato Excel.
- b. Estadísticas en tiempo real.
- c. Controlar una sola fila
- d. Llamado de turnos en orden definido y asignando al módulo o ventanilla según la política de atención al cliente de SPN.

- e. El sistema de asignación de turno digital incluye una alarma sonora o llamado auditivo cuando el turno sea solicitado a las ventanillas.
- f. Permitir parametrizar turnos con prioridad por el servicio seleccionado por el usuario.
- g. El sistema debe permitir parametrizar, modificar, eliminar y crear mínimo 10 servicios y sub-servicios.
- h. El software de asignación de turnos digital permite parametrizar con la imagen corporativa (Banner), tanto la pantalla del atril como la pantalla principal (Monitor TV)
- i. El software de asignación de turnos digital debe permitir visualizar de manera simultánea los turnos asignados y material comercial de la empresa como mensajes dinámicos, videos e imágenes en la pantalla principal.
- j. Reporte digital de indicadores y/o estadísticas de la atención realizada a los clientes de manera diaria en formato compatible .xlsx o .xls (Excel).
- k. La instalación del Digi-turno del sistema de asignación de turnos digital se debe realizar por personal del contratista en el punto de atención al cliente ubicado en la dirección DG 25g No 95ª 55 Bogotá.
- l. El software tiene un módulo de supervisión el cual suministra la siguiente información de manera gráfica y numérica:
1. Turnos generados desde el inicio de jornada hasta el momento de la consulta.
  2. Numero de turnos atendidos, suspendidos, cancelados, en espera entre otros.
  3. Clientes atendidos por funcionario.
  4. Nivel de ocupación de la sala
  5. El software de asignación de turnos digital incluye un módulo de llamado de turno para los funcionarios (asesor), el cual permite:
    - Visualizar turno actual, turno siguiente, turnos en espera, turno atendido. turnos abandonados, turnos transferidos.
    - Cancelación de turnos con motivos
    - Campo de observación.
    - Transferencia de turnos.

### 3.1. CÓDIGOS UNSPSC

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
81	8111	811118	81111803	Mantenimiento o soporte de redes de área local (LAN)
81	8111	811118	81111804	Mantenimiento o soporte de redes de cobertura amplia (wan)
81	8111	811118	81111805	Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados
81	8111	811118	81111812	Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados

### 4. OBJETO PARA CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestación del servicio de mantenimiento del Sistema, así como el soporte técnico del Digi turno y la adquisición de un punto de atención adicional para el sistema de asignación de turnos digital que controla la oficina de Atención al Cliente de la Sede Principal de 4-72.

#### ALCANCE DEL OBJETO.

Se requiere la extensión a un punto de atención adicional, el cual consta de (una licencia y un calificador análogo USB, un sistema de amplificación de sonido parlante 30w); será ubicado en el punto de venta de la oficina principal.

de 4-72 y el traslado de dos puntos de la oficina de servicio al cliente al punto de venta. La información de la atención se debe reflejar en las dos pantallas. Ambos puntos deben quedar con la capacidad de efectuar llamados de atención, para las tres áreas ubicadas en estos dos puntos como son: Punto de Venta, entrega de envíos y servicio al cliente.

AMPLIACIÓN SISTEMA DE TURNOS				
ÍTEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	TOTAL
1	1	Licencia de usuario para llamado de turnos	\$ 325.000	\$ 325.000
2	1	Calificador de servicio análogo USB 2.0, 4 rangos de calificación	\$ 301.000	\$ 301.000
3	1	Sistema de amplificación de sonido, parlantes 30W par, cableado de interconexión e instalación	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
4	1	Adaptación de rodachines al kiosco de turno, traslado de kiosco y pantalla, configuración, capacitación y 1 día de acompañamiento para la puesta en marcha del sistema en la nueva unidad de atención	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
SUBTOTAL			\$ 4.726.000	
IVA			\$ 897.940	
TOTAL			\$ 5.623.940	

El servicio incluye una visita técnica para mantenimiento físico y una visita técnica mensual de contingencia para solución de fallas del sistema.

Mantenimiento general a los equipos que componen el sistema de turnos: Atril dispensador de turno, pantalla, calificadores y servidor de la aplicación.

Un mantenimiento preventivo de Software, depuración de log's del sistema y Backup de la información.

Soporte técnico remoto y/o telefónico para solución de fallas del Software de digiturno.

MANTENIMIENTO TURNO				
ÍTEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	TOTAL
1	1	Servicio de mantenimiento al sistema de asignación de turnos de Servicios Postales Nacionales 4-72. Incluye las actividades requeridas en el estudio de mercado enviado por la Jefatura de Atención al Ciudadano	\$ 6.722.689	\$ 6.722.689
SUBTOTAL			\$ 6.722.689	
IVA			\$ 1.277.311	
TOTAL			\$ 8.000.000	

Este contrato de servicio intervendrá los equipos que conforman la plataforma del sistema de asignación de turnos digital del punto de atención de servicio al cliente y el punto de venta ubicado en la Diagonal 25 G 95 A 55 en la ciudad de Bogotá.

##### 5. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN.

Para el presente proceso no se hace necesario su diligenciamiento toda vez que por su naturaleza y servicios a contratar no requiere autorizaciones, permisos y licenciamientos.

##### 6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

**Modalidad de contratación:** El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A., 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, "Etapa precontractual", "Modalidades de selección" "Numeral 3 Contratación Directa", en

	ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 01

razón de su cuantía que menciona: "Procesos cuya cuantía sea igual o inferior a 100 SMMLV"; y la causal relacionada con contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado con proveedor exclusivo en el mercado, ya que, bajo las condiciones y descripción definidas en la presente, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

**Tipología del contrato:** corresponde a un Contrato de prestación de servicios

#### **7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

El valor estimado de la presente contratación asciende a la suma de **TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE., (\$13.623.940)**., incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

#### **8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN**

Siendo M.A. Electronika S.A.S., el propietario de los derechos de autor del sistema de atención al usuario y administración de turnos y citas T-DIGITAL, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 57 Partida 194, con fecha de registro 07/12/2016 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, son quienes tienen el conocimiento del software, capacidad y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar. Por lo que el área solicitante requiere contratar la prestación del servicio objeto de la presente necesidad con el proveedor M.A. Electronika S.A.S.

La oferta económica debe presentarse en moneda legal colombiana y debe incluir IVA, impuestos y todos los costos a que haya lugar.

Para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar junto con su propuesta la siguiente documentación:

1. Cámara de comercio con fecha no superior a 30 días a la presentación de los documentos.
2. Fotocopia de cédula del representante legal.
3. RUT
4. Certificación de cuenta bancaria con fecha no superior a 90 días a la presentación de los documentos.
5. Certificado de parafiscales expedido por el revisor fiscales o representante legal (según sea el caso).

**Nota:** El proponente interesado en participar 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 **hasta el 31 de diciembre de 2021**, contados a partir de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

#### **10. LUGAR DE EJECUCIÓN**

La ejecución del contrato se llevará a cabo dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICION ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONE NTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA
ADMINISTRATIVO	1	Desistimiento de la oferta o no firma el contrato		X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad/Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores		X		* Afectar la póliza de seriedad * Iniciar proceso litigioso		X	X
	2	Declaratoria Desierta del proceso		X		* Definir las condiciones mínimas a exigir conforme a la realidad del mercado y del sector (Indicadores financieros, capacidad jurídica y requisitos técnicos)		X		* Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, Jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto, para la futura invitación.	X		
	3	Sobrevaloración o subestimación de los precios propuestos por el contratista		X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad. * Adelantar un adecuado estudio de mercado y del sector * Señalar en los términos de invitación como causal de rechazo			X	* Afectar la póliza de seriedad * Rechazar la oferta con precios artificiales		X	X
	4	Incumplimiento de obligaciones del marco contractual y disposiciones de la propuesta		X		* Adecuada supervisión del contrato con verificaciones periódicas. * Estipular cláusulas de descuentos por incumplimiento * Solicitud de pólizas de garantías		X		* Afectar las pólizas de garantías * Aplicar los descuentos por incumplimientos pactados	X	X	X
JURÍDICOS - LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)		X		* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas y publicación en página web y Secop II * Indicadores Financieros		X		* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	
FINANCIEROS	6	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. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.		X		* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato. * 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		X	X

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONE NTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADA - RA Y/O GARANTÍA
										competentes. * Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Entidad.			
ECONÓMICO	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.		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	X	
	8	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		
TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios del bien o servicio adquirido.		X		* Darle el adecuado uso de los bienes allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.			X	* Aplicar las cláusulas del incumpliendo pactadas en el contrato. * Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.		X	X
	10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos			X	* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. * Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas.			X	* Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.	X	X	X
FUERZA MAYOR	11	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		X		* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X

	ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 01

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTRL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CTRL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA
						recuperar la información.							

## 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 valor estimado de la presente contratación asciende a la suma de **TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE., (\$13.623.940)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar".

MANTENIMIENTO TURNO				
ÍTEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	TOTAL
1	1	Servicio de mantenimiento al sistema de asignación de turnos de Servicios Postales Nacionales 4-72. Incluye las actividades requeridas en el estudio de mercado enviado por la Jefatura de Atención al Ciudadano	\$ 6.722.689	\$ 6.722.689
<b>SUBTOTAL</b>				\$ 6.722.689
<b>IVA</b>				\$ 1.277.311
<b>TOTAL</b>				\$ 8.000.000

AMPLIACIÓN SISTEMA DE TURNOS				
ÍTEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	TOTAL
1	1	Licencia de usuario para llamado de turnos	\$ 325.000	\$ 325.000
2	1	Calificador de servicio análogo USB 2.0, 4 rangos de calificación	\$ 301.000	\$ 301.000
3	1	Sistema de amplificación de sonido, parlantes 30W par, cableado de interconexión e instalación	\$ 2.300.000	\$ 2.300.000
4	1	Adaptación de rodachines al kiosco de turno, traslado de kiosco y pantalla, configuración, capacitación y 1 día de acompañamiento para la puesta en marcha del sistema en la nueva unidad de atención	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
<b>SUBTOTAL</b>				\$ 4.726.000
<b>IVA</b>				\$ 897.940
<b>TOTAL</b>				\$ 5.623.940

## 13. GARANTÍAS

El oferente deberá expedir durante los cinco días siguiente a la firma del contrato y/o carta de aceptación póliza única de cumplimiento a favor de entidades estatales con régimen privado de contratación bajo las siguientes condiciones:

GARANTÍAS REQUERIDAS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN			
AMPARO	DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	(X) PARA SELECCIONAR
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X

GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS BIENES	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
PRESTACIONES SOCIALES, INDEMNIZACIONES LABORALES Y PRESTACIONES SOCIALES	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.	X

**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 EMPRESA 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.

#### **CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:**

**EL CONTRATISTA** se obliga a pagar a **LA ENTIDAD** una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. No obstante, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar los perjuicios que superan dicho porcentaje.

#### **14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN**

La supervisión del contrato será a cargo de la Jefatura Nacional De Servicio Al Cliente con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, o quien haga a 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**

El presente proceso cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad CDP- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 68538 del 02 de septiembre de 2021 por el valor de **TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE., (\$13.623.940)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

#### **16. FORMA DE PAGO**

Se efectuará un primer pago correspondiente a la adecuación del punto digiturno adicional y las adecuaciones propias del servicio, previa verificación de funcionalidad del sistema, para lo cual el proveedor deberá entregar el informe correspondiente y el supervisor el recibo a satisfacción.

Pagos iguales mes vencido por valor de **\$2.666.666** incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar, por tres meses con fecha final de facturación máximo el 10 de diciembre; correspondientes al mantenimiento del Sistema y

<b>472</b>	<b>ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA</b>	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 01

soporte técnico del Digiturno - asignación de turnos digital que controla el proceso de atención al público en la sala de espera de la oficina de atención al cliente de la sede principal de 4-72, previo recibo a satisfacción y aprobación por parte del supervisor del contrato.

**Nota:** El valor de los pagos se harán de acuerdo con la oferta formal presentada por el contratista sin que los mismos superen la Disponibilidad Presupuestal aprobada para el proceso **"TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE., (\$13.623.940),** incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar".

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos serán efectuados a los treinta (30) días siguientes contra la correcta presentación de la factura y/o documento equivalente en las instalaciones de SPN S.A - Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, 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) 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, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días. d) Certificado y Control de Ejecución. e) Informe de supervisión.

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

## **17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Para el correcto desarrollo del objeto contractual, EL CONTRATISTA se compromete, en ejecución del contrato y en cumplimiento de su objeto y obligaciones, a cumplir las siguientes obligaciones y requerimientos técnicos en las condiciones más favorables para LA ENTIDAD:

1. 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 del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.
6. Garantizar que todo el personal que ocupe para el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad.
7. El contratista debe contar con el personal idóneo y necesario para el desarrollo y cumplimiento del objeto y alcance del contrato.
8. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
9. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que allá lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.



## ESTUDIO PREVIO PARA INVITACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 01

- Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos (2) 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.
- Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad; adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARÁGRAFO. En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.

### OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

- Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el numeral 3 **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR** del estudio previo.
- Atender los eventos relacionados con el funcionamiento del sistema de atención al usuario y administración de turnos y citas T-DIGITAL, que por su naturaleza (funcional, datos o de software) no puedan ser solucionados con alguna funcionalidad de la aplicación, o que no haya sido entregada bajo un esquema formal de capacitación durante la ejecución del presente contrato o que sólo puedan ser resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación, que incluye objetos de la base de datos con lógica de programación.
- Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.
- Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Procedimiento a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
- Certificar por escrito que cuenta con la experiencia y las herramientas para planear alternativas de solución asertivas, igualmente el planteamiento de workarounds para el caso de ser un problema sin solución conocida, por lo cual el oferente deberá ofrecer distintas modalidades de soluciones inmediata ante las contingencias que puedan presentar los procesos.
- Entregar una matriz de escalamiento para la atención de los incidentes reportados a través de la herramienta provista por SPN.

### NIVELES DE SERVICIO

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	Contratista
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

- Definir los eventos a gestionar en el Nivel 2 y 3 de la siguiente manera:

- a) **Incidentes:** Eventos que afectan la operación de la aplicación SARL, 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), si estos están relacionados a un caso tipo problema, Cambio o Error conocido; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.
- b) **Incidentes Mayor o Crítico:** Incidentes repetitivos o masivos los cuales tienen asociada una causa raíz común. También aplican los incidentes que paralizan completamente una funcionalidad crítica o genera sanciones económicas o disciplinarias a la compañía o sus colaboradores. Estos incidentes deben ser agrupados en la herramienta de gestión por la mesa de ayuda de SPN, con la finalidad de poder ser solucionados o documentados de forma masiva.
- c) **Problemas:** Incidentes no replicables o sin casusa raíz conocida, que requieren un análisis detallado hasta que puedan 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.
- d) **Requerimiento De Cambios (RFC):** Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.
- e) **Error conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz, pero no se tiene solución definitiva; ya sea por la no dependencia del código de la aplicación SARL, por la no aprobación o no viabilidad de la implementación de la solución.
- f) **Requerimientos:** Solicitudes de información o análisis que sólo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de estas, como complemento al análisis de infraestructura realizado por el oferente de la plataforma. No incluye gestión de datos en base de datos, pero si incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de Qry de selección que no habian sido entregados antes, El proveedor debe certificar por escrito que puede brindar soporte a las incidencias, requerimientos o problemas, que sean escalados a nivel 2 y 3, partiendo de las evidencias de los procesos o el análisis realizado por el nivel 1 de atención del servicio.
- g) **Otras definiciones**
- **Código de la aplicación:** incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, no incluye ni datos maestros ni datos transaccionales.
  - **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.
8. Certificar por escrito que puede atender los casos escalados por SPN como casos específicos a través de la herramienta de gestión provista por SPN, una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de nivel 1 (Funcional y/o de plataforma y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica, SPN podrá generar una alerta telefónica, siempre y cuando se suministre toda la información requerida para iniciar el análisis del caso, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN.
9. Certificar por escrito que la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 2 y 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y devolución documentado, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL v3.
10. Certificar por escrito que el servicio ofrecido contiene las siguientes características:

- a. El horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 6x8, lunes a sábado de 8:00 a.m. a 05:00 p.m., con posibilidad de atender casos prioritarios (prioridad alta y crítica de acuerdo a los ANS) fuera de ese horario a través de línea celular, los cuales serán atendidos por nivel 2 y 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación; La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral sobre la herramienta de gestión provista por SPN
- b. Entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
- c. Atender bajo modalidad telefónica los casos críticos (prioritarios que detengan la operación de la aplicación) que le sean reportados y se encuentren fuera del horario establecido de 6x8.
- d. Atender casos escalados sólo por el personal autorizado por SPN, ya sean terceros, subcontratistas o personal representante de la entidad que se encuentren administrando o no la aplicación y/o la plataforma. El caso será devuelto a SPN únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 1, por escalamiento a través de un canal incorrecto, o si se encuentra fuera del alcance de nivel 2 y 3.
11. Proveer una línea de soporte. El Soporte debe estar disponible durante el tiempo de ejecución del contrato. El Contratista debe efectuar seguimiento adecuado al ticket del evento, dando respuesta de manera rápida y eficiente hasta el cierre. Además, se debe mantener informado al supervisor del contrato de los progresos para solucionar la falla. Estos procedimientos se detallarán en el Acuerdo de Nivel de Servicio que se establecerá con LA ENTIDAD y que hará parte integral de este contrato.
12. Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS generara una penalización correspondiente a un porcentaje de lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:
- Se calcula por cada tipo de clasificación de priorización (Prioritarios, Importantes y Requerimientos) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

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

El valor resultante final será contrastado con el servicio facturado en el mes que aplique de acuerdo con la siguiente tabla:

ANS Aplicado	0%	5%	10%	15%
Desde	100%	96,99%	94,99%	92,99%
Hasta	97%	95%	93%	0%

Este ANS aplica para los periodos cubiertos por la factura.

13. Certificar por escrito que entregará mensualmente los siguientes documentos:
- Indicadores de atención del servicio de soporte nivel 2 y 3, que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
  - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados):
  - Sugerencias de mejora.
  - Observaciones

**Nota:** Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el proveedor, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

14. Entregar actualizaciones al sistema durante la vigencia del contrato de Mantenimiento y Soporte. Dichas

actualizaciones deberán ser presentadas y evaluadas por 4-72. Allí se definirá su pertinencia y generalidad de la funcionalidad.

15. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
16. Entregar soluciones para cubrir las vulnerabilidades de seguridad que sean detectadas por la entidad y que ponen en riesgo la operación, credibilidad y recursos económicos y financieros de la entidad.

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

1. Pagar al CONTRATISTA seleccionado el valor acordado, en la oportunidad y forma establecida.
2. Suministrar al CONTRATISTA seleccionado la información que está a cargo de LA ENTIDAD y que sea necesaria para la ejecución del Contrato.
3. Designar el supervisor del contrato, quien se encargará de hacer el seguimiento técnico, administrativo, logístico y económico al desarrollo de las actividades del contrato.
4. Suscribir a través del supervisor del control de ejecución del contrato o quien este delegue, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata acerca de cualquier circunstancia que amenace la ejecución del contrato, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal de este.
6. Guardar por la confidencialidad y velar por la protección de los documentos a entregar en custodia.
7. Cumplir con todos y cada uno de los requisitos de ley, encaminados al cumplimiento del objeto pactado, dando aplicación a las disposiciones legales vigentes.

#### **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 deben adoptar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo 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 PROTECCIÓN 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 LEPTD, 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 de 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.

#### 20. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.

Las partes bajo el principio de la libertad contractual y de autonomía de las partes, han establecido descuentos por niveles de servicio por caso de retardo en el cumplimiento en los tiempos y términos establecidos, de incumplimiento total o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del **CONTRATISTA** descritas en el contrato, de cualquiera de las establecidas en los estudios previos o de cualquiera de sus adendas, sin justificación válida alguna, debidamente probada y por causas que le sean imputables al **CONTRATISTA**, el **CONTRATISTA** autoriza a **LA EMPRESA** para que le descuente una suma según lo pactado en los términos de referencia y el presente contrato a **EL CONTRATISTA** por cada retardo o atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con los porcentajes, actividades y tiempos de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio Establecidos. Para su imposición bastará el informe del Supervisor del contrato, donde se evidencia el incumplimiento del ANS y su porcentaje de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los términos de referencia, los cuales las partes entienden son los niveles mínimos del servicio esperado en el mes correspondiente de servicio. Se impondrán mediante el procedimiento del párrafo siguiente, "Procedimiento Para Descontar Por Acuerdos De Niveles De Servicio - Ans". Los descuentos o pago de las sumas señaladas no se entenderán extinguidas las obligaciones emanadas de este contrato, ni se eximirá al **CONTRATISTA** de la obligación de indemnizar los perjuicios correspondientes. Si no existen saldos a favor del **CONTRATISTA** para descontar las sumas que resulten de la aplicación de esta cláusula u otras, **LA EMPRESA** cobrará por vía ejecutiva, para lo cual el presente contrato prestará mérito ejecutivo. **PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA DESCONTAR POR DESCUENTOS DE NIVELES DE SERVICIO:** En caso de retardo en el cumplimiento, de incumplimiento o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del **CONTRATISTA**, descritas en el contrato, que no se haya establecido porcentaje de descuento y/o que esté establecido dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, **LA EMPRESA** descontará un cinco (5%) del porcentaje de la facturación del servicio o bien afectado ofertado por **EL CONTRATISTA**. Se surtirá el siguiente procedimiento: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del **CONTRATISTA** que incurrió en una causal de incumplimiento de las obligaciones del contrato, de los términos de referencia o de las propias de este tipo de contratos y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al **CONTRATISTA**. 2) El **CONTRATISTA** procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento, caso en el cual, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación mencionada en el numeral 1 anterior, podrá proceder a explicar al supervisor del contrato

cuáles son las razones de su incumplimiento, aportando las pruebas pertinentes, a efectos de solicitar que no se efectúe el descuento correspondiente. 3) Si el **CONTRATISTA** no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por **LA EMPRESA** para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el **CONTRATISTA** para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al **CONTRATISTA** impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente de los saldos insolutos y/o de la factura del mes siguiente a la fecha que señale **LA EMPRESA** en el mencionado escrito. Lo anterior, sin perjuicio de que **LA EMPRESA**, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral para subsanar tal incumplimiento. 4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que el **CONTRATISTA** no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por **LA EMPRESA** para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el **CONTRATISTA** subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, **LA EMPRESA** dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

#### **21. INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA.**

Cuando se presente un posible incumplimiento grave parcial o total del contrato o reiterado en ANS, atribuible al **CONTRATISTA** respecto de cualquiera de las obligaciones de este, **LA ENTIDAD**, deberá evacuar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento:

- A. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, **LA ENTIDAD** lo citará a él y al **GARANTE**, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del **CONTRATISTA** y del **GARANTE**, a una audiencia para debatir lo ocurrido. **LA ENTIDAD**, fijara la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al **CONTRATISTA** y al **GARANTE**. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al **CONTRATISTA**, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciara las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA**, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al **CONTRATISTA**, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA**, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del **CONTRATISTA** o a quien lo represente y al **GARANTE**, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.
- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la **ENTIDAD** mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de **LA ENTIDAD** y a cargo del **CONTRATISTA** y/o **EL GARANTE**, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará

mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quinze) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o 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 contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

## 22. ANEXOS

1. Anexo de oferta económica
2. CDP
3. Estudio de Mercado

## 23. FIRMAS



**Maria Claudia Moreno**

**jefe nacional de servicio al cliente**

**con asignación de funciones de Vicepresidente de Servicio Al Cliente**

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: Johanna Velandia Delgado - Profesional experto

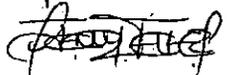
Quien revisó condiciones financieras:

Andres Leonardo Romero M. - Lider Nivel III Costos 

Quien revisó condiciones técnicas:

Martha C. Calderon Saenz - Lider nivel 5



Jenny Milena Téllez V. - Profesional Experto Nivel II 

Quien revisó condiciones económicas: Maria Claudia Moreno - Jefe Nacional de Servicio al Cliente 