



Proceso solicitante: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

Vigencia: 2021

Fecha: 29/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con “Contratar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento”.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La resolución 3677 del 2013 *"Por la cual se establecen las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo para los Operadores Postales de Pago y se deroga la Resolución número 2705 de 2010"*, en su Artículo 6 *"Elementos del Sarlaft"* Numeral 6.22 *"Conocimiento del Usuario"*, señala que los operadores postales de pagos y sus colaboradores empresariales deben diseñar y adoptar formularios de envío y reclamo de giro, que contengan cuando menos y entre otra, la siguiente información: *Literal h) Huella del solicitante y del beneficiario.*

Es por ello, que Servicios Postales Nacionales S.A., al estar habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, *para prestar servicios postales de pago*, debe dar cumplimiento a la reglamentación que en materia de lavado de activos disponga tanto la ley como sus decretos reglamentarios, como lo es la *identificación por huella biométrica.*

En cumplimiento a la normatividad descrita, Servicios Postales Nacionales S.A, adquirió con el proveedor LinkTic S.A.S. la solución biométrica Cyclops en Versión 1, herramienta que permite el enrolamiento de usuarios al momento de realizar la transacción de giros; siendo dicho proveedor el dueño de la marca, de los derechos patrimoniales y códigos fuentes de la aplicación, conforme al Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 46 Partida 483, con fecha de registro 28/04/2015 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

Vale anotar, que Servicios Postales Nacionales S.A cuenta con la licencia Versión 1, con derecho de uso vitalicio, sin embargo tenido en cuenta los avances tecnológicos en el mercado de los dispositivos biométricos, el proveedor Linktic integro en una versión actualizada los servicios de licenciamiento de Biometría; la versión 3.0 que permite el uso de los biométricos definidos:

- SUPREMA SLIM S20 para versión 3.0
- SUPREMA SLIM S2 para versión 3.0
- DIGITAL PERSONA 5300 para versión 3.0
- SUPREMA BIOMINI SLIM S para versión 3.0
- Morpho 1300.

Con el fin de optimizar los recursos económicos, humanos, tecnológicos y de tiempo, así como los desarrollos que se hicieron con la versión 3.0, durante la vigencia 2020, es recomendable la continuidad del servicio con el actual proveedor, quien además de ser el dueño de código fuente, tiene la experticia del negocio de la operación de la entidad; cabe anotar, que Cyclops está integrada mediante interfaz con el sistema Multipay que es la plataforma de servicios financieros.

El área de Aplicaciones de la Dirección Nacional de IT, quien administra el aplicativo Cyclops, debe garantizar el soporte correspondiente, así como gestionar la solución de los incidentes y los casos reportados para el buen funcionamiento de la aplicación, lo que hace imprescindible que se tenga la atención adecuada del aplicativo mediante el licenciamiento como servicio SAAS del aplicativo Cyclops versión 3, el cual incluye el soporte y mantenimiento correspondiente, reduciendo así el riesgo de errores y fallas en los procesos logísticos que realizan los sistemas, a través del respaldo de la firma propietaria de los códigos fuente.

Es de anotar, que el presente proceso está contemplado en el plan de adquisiciones vigencia 2021.



2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

En cumplimiento a la Resolución No. 3680 de 2013 "Por la cual se establecen los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo y de tipo tecnológico, de información y funcionamiento por parte de los Operadores de Servicios Postales de Pago y se derogan las resoluciones números 2704 del 21 de diciembre de 2010 y 970 del 17 de mayo de 2011", emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual en su Artículo 9 "Plataforma de Tecnología Informática", Numeral 9.5 "Autenticación de usuarios" Literal b), define: "**Factor biométrico: Al utilizar lectores biométricos para la identificación de los usuarios, dichos lectores deberán tener mecanismos que aseguren que la persona que solicita el servicio corresponde a la misma previamente registrada ante el Operador**", en el año 2015 Servicios Postales Nacionales S.A, implementó el registro de huella biométrica en los procesos de imposición y pago de giros en cada uno de los puntos de venta propios y en los colaboradores que funcionan con la modalidad de operación de directos con caja.

Por consiguiente, para continuar garantizando de forma idónea la validación, identificación y autenticación de individuos de una manera rápida y confiable y de ésta manera prevenir posibles fraudes en la prestación de los servicios postales de pago, la empresa debe seguir contando con una herramienta que permita el enrolamiento biométrico (siendo éste el proceso mediante el cual se registra en la base de datos de referencia la información biométrica característica del sujeto enrolado) y la autenticación de la huella biométrica (que es el proceso de comparación matemática y estadística sobre los rasgos físicos de una persona y un dato de referencia para verificar su identidad) como lo ha sido el Sistema biométrico CYCLOPS, el cual además cuenta con una interfaz con el sistema Core de operaciones financieras Multipay, que es el utilizado en los puntos de venta para realizar las transacciones de operaciones financieras, es por eso que es necesario contratar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Cyclops es un software especializado que permite recopilar la información de cada usuario mediante la extracción de información dactilar, posteriormente realizar la validación de identidad de los usuarios registrados, lo cual permite que las empresas cuenten con información veraz y aumentar la seguridad es sus actividades diarias.

El sistema tiene como objetivo principal permitir auditar la identidad del participante en el proceso de venta y cobro de servicios multi producto y giros nacionales, trazar el mecanismo por el que fue autenticada la identidad de la persona; conocer el momento de tiempo en el que se efectuó el proceso y almacenamiento de la información registrada.

La solución biométrica, se integra en su propio software de proceso de negocio, lo cual representa una integración es rápida y sencilla.

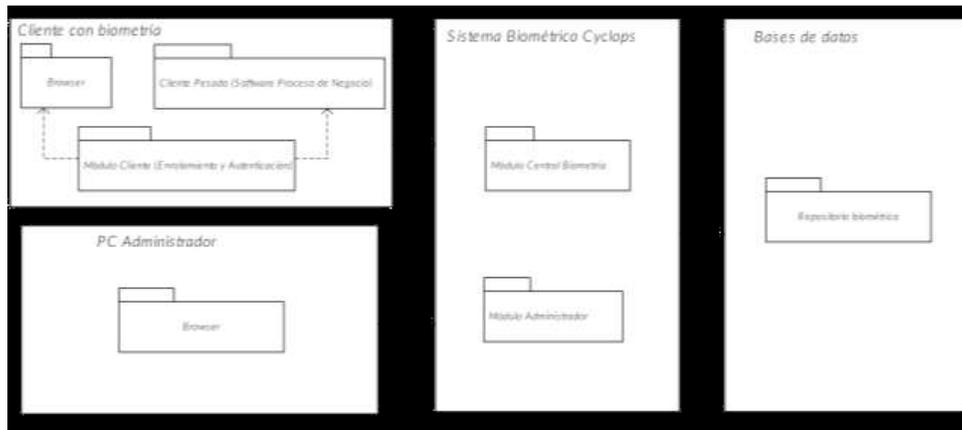
Arquitectura de la aplicación CYCLOPS (biométricos)

CYCLOPS se basa en la arquitectura orientada a servicios SOA, que permite que pueda ser utilizado por todas aquellas aplicaciones (software o hardware) que deseen integrar de forma transversal nuestro sistema dentro de sus sistemas de procesos de negocio.

Para el sistema biométrico de 4-72 se plantea en su función principal o core (Enrolamiento y autenticación) una arquitectura orientada a servicios (SOA), esta arquitectura se basa en el procesamiento cooperativo de la información en el cual múltiples clientes, distribuidos geográficamente, solicitan requerimientos de procesamiento a uno o más servicios centrales.

El servidor, se activa y espera las solicitudes de los clientes a través de los servicios expuestos. Estos clientes serán controles ActiveX con conectividad embebida o aplicaciones de escritorio que controlan dispositivos biométricos.

Para el módulo de administración se plantea un patrón arquitectónico MVC que separa los datos y la lógica de negocio de una aplicación de la interfaz de usuario y el módulo encargado de gestionar los eventos y las comunicaciones, esto con el objeto de dar cumplimiento de los requerimientos solicitados.



Módulos: La aplicación cuenta con los siguientes módulos:

Enrolamiento: El módulo se encarga de recibir los parámetros necesarios para realizar el proceso de enrolamiento estos parámetros son (Tipo De identificación del cliente, No Id Cliente, Tipo de identificación del usuario, No Identificación de usuario, Código de la entidad, Código Servicio (Define el servicio que hace el llamado al servicio de biometría. Ejemplo giros, pago pensionado, etc.), Código Oficina (Oficina donde se realiza la transacción biométrica).

Realizará la captura de huella, la extracción de minucias, la captura de la foto y el registro del enrolamiento en el módulo central de biometría, entregando al usuario el token de la transacción realizada.

Autenticación: El módulo se encarga de recibir los parámetros necesarios para realizar la autenticación estos parámetros son (Tipo De identificación del cliente, No Id Cliente, Tipo de identificación del usuario, No Identificación de usuario, Código de la entidad, Código Servicio, Código Oficina).

Realizará la captura de huella, la extracción de minucias y realizará la solicitud de autenticación al módulo central de biometría y notificará al usuario el token de la transacción realizada.

Extracción de minucias: El módulo de extracción de minucias captura la imagen de las huellas de los dedos de cada uno de los usuarios del sistema, extrae la información característica de la huella y la almacena cumpliendo los estándares:

- Los estándares internacionales y normatividad existente y vigentes, para sistemas de autenticación biométrica (ISO 27001, ISO 19794-2, ANSI-NIST 374).
- El soporte y mantenimiento se realizará al aplicativo Cyclops, se realizó integración de 5 modelos de biométricos: Suprema Slim S20 - Suprema Slim S2 - Digital Persona 5300 - Suprema Biomini Slim S - Morpho MS 1300. Linktic no garantiza los estándares y aprobaciones por parte del FBI de los dispositivos.

MÓDULO CENTRAL BIOMETRIA

Este módulo se encarga de recibir todas las transacciones biométricas enviadas desde los clientes para ser procesadas a nivel central y genera un token usado para asociar la transacción biométrica con el proceso de negocio que lo requiera.

Para realizar la comparación de patrones biométricos, nuestra solución usa algoritmos biométricos de última generación con eficiencia comprobada en las pruebas internacionales más importantes de la industria como son las pruebas del National Institute of standards and Technology (NIST MINEX).

Todas las conexiones realizadas desde y hacia el módulo central viajan de forma cifrada con la implementación de SOAP WS Security.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

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	Contar con el acceso al servidor de aplicaciones y servidor de bases de datos para realizar tareas de mantenimientos preventivos y correctivos a la aplicación con el objeto de realizar acciones para optimizar el desempeño la aplicación y la base de datos, asignar un usuario con credenciales de administrador del módulo web administración biométrico	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.

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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

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.

Nota: Se incluyen todos los cambios que sean necesarios para resolver una falla o defecto siempre que no sea un cambio de requerimiento o un nuevo requerimiento.

Previa la entrega de las actualizaciones, LINKTIC informará acerca de:

- Correcciones y mejoras incluidas en las correcciones liberadas.
- Incompatibilidades conocidas con aplicaciones por software.
- Medidas de seguridad que 4-72 debiera adoptar para la instalación.
- Fecha de entrega.

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:

- 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.

Nota: SPN tiene acceso a bases de datos e infraestructura. Los requerimientos no deben incluir gestión a la base de datos; se realizarán los ajustes o atención al caso requerido siempre y cuando sea sobre el alcance actual de la plataforma, si requieren de una integración adicional o desarrollo que no esté contemplado dentro de la v.3.0 se entrará a evaluar con el cliente el alcance del nuevo requerimiento y el valor será adicional a la oferta presentada en esta cotización.

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	12 HORAS
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 Unidas (UNSPSC).

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

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento.

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

- Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 46 Partida 483, con fecha de registro 28/04/2015 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.
- Certificado de actualización de registro de Soporte Lógico de Cyclops que incluye la v3.

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**

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

CONTRATACIÓN DIRECTA – NUMERAL 9 relacionada con “contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado”.

Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

Según lo anterior, las dos causales 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 proveedor LinkTic S.A.S.

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado será de hasta **CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$52,318,112)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

De conformidad a la justificación y definición de la necesidad del presente proceso de contratación, LA ENTIDAD requiere contratar a la empresa LinkTic S.A.S., para que preste el servicio de licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento, lo anterior incluye toda la gestión que no puede realizarse por el soporte nivel 1 y nivel 2 de la Entidad; es decir la modificación del código fuente; lo citado en aras de garantizar el adecuado soporte y a fin de reducir el riesgo de errores y fallas en los procesos logísticos que realizan los sistemas, a través del respaldo de la firma propietaria de los códigos fuente.

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 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.

Nota: 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.

- g. 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 de doce (12) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y firma del acta de inicio del contrato y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que primero ocurra.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N/A

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

Espacio en blanco



11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.	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 empresa * 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 empresa. * La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa * 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 Empresa. * Pérdida de clientes y usuarios * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Pérdida de imagen de la Empresa. * 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 empresa * Información errada para toma de decisiones en la empresa * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de ingresos de la empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa * 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 empresa, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa. * No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa. * 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 Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
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)	Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la empresa procesada a través de las plataformas tecnológicas	<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 empresa * 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 	<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 empresa ante el cliente * Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos * Sanciones o multas a la empresa * Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente 	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

		* No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información				
Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la empresa * 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 Empresa. * Pérdida de información sensible tanto de la Empresa como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto	<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 las actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa. * 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. 	<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 Empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

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	
			JURIDICOS - 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.)				X		<ul style="list-style-type: none"> * 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 			



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

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.	X	X		
						* 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.				
										* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.				
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
						* 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.)								
ECONÓMICO	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
						* 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.)								
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).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor exclusivo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan de adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación será de hasta **CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$52,318,112)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Nota: Es de aclarar que dentro de la ejecución del presente proceso se estimó una base de puntos activos de trecientas (300) unidades, sin embargo este número podrá aumentar pues el mismo depende del crecimiento a nivel de puntos biométricos de los aliados y/o clientes comerciales. Se proyecta un porcentaje de crecimiento equivalente al 19% **OCHO MILLONES TRESCIENTOS UN MIL SETECIENTOS DIECISÉIS PESOS M/CTE., (\$8'301.716)** sobre el valor de la anualidad **CUARENTA Y CUATRO MILLONES DIECISÉIS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE., (\$44'016.396)** con un valor unitario para los puntos base de **DOCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE., (\$12.286)**.

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. **De cumplimiento**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
2. **De calidad del servicio**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de 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 Numero del contrato.
- Garantías Bancarias:
 - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la perdida, objeto del contrato y numero del contrato.
- 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 No. 28367 del 26 de marzo de 2021 por valor de **CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$52,318,112)**.

16. FORMA DE PAGO

El pago correspondiente al licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclops, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento, se efectuará en mensualidades vencidas, de conformidad con la cantidad de puntos biométricos activos en el periodo a facturar, debidamente certificados y aprobados por parte del supervisor del contrato. Cada punto activo tiene un costo mensual de **DOCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$12.286)**, de conformidad con la oferta comercial presentada por el proveedor.

En el evento que, la entidad requiera la instalación de puntos biométricos adicionales a los existentes al momento del inicio del contrato, la instalación de cada punto tendrá un único costo de instalación, el cual, estará determinado por la cantidad de puntos que sean instalados en cada mes. Si se instalan entre 1 y 299 puntos, cada punto tendrá un único costo adicional de **VENTICINCO MIL PESOS M/CTE (\$25.000)**, si se instalan 300 o más puntos por mes, cada punto tendrá un único costo adicional de **ONCE MIL PESOS M/CTE (\$11.000)**, de conformidad con la oferta comercial presentada por el proveedor. Este costo adicional solo será cobrado en el mes en el cual se realice la instalación y activación del punto biométrico, para los meses siguientes a la instalación, el cobro de cada punto se realizará sobre la base de **DOCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$12.286)**, sin que estos pagos superen en su totalidad la asignación presupuestal previamente aprobada, la cual es de **CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE. (\$52.318.112)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

OFERTA COMERCIAL

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento.	Punto	300	12.286	3.668.033
Valor unitario por punto adicional	Punto	1	25.000	
Paquete de integración de puntos	Punto	300	11.000	
SUBTOTAL				3.668.033
IVA				N/A
TOTAL MENSUAL				3.668.033

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuarán pagos mensuales a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

bancaria no mayor a noventa (90) días. **d)** Informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato, el cual debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

PARAGRAFO 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 negocial 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 con todas las “Especificaciones del bien y/o servicio a contratar” consagradas en el Numeral 3 del Estudio Previo del presente proceso de contratación.
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 del contrato.
3. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
4. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
5. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
6. Entregar a la entidad, informes mensuales en los cuales se registre el desempeño del servicio prestado, informe detallado de puntos activos y defectos presentados, reportados y solucionados en el periodo facturado. El informe debe estar soportado con la gestión de corrección de defectos y debe ser entregado y radicado con la factura.
7. Mantenerlos precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato hasta su liquidación.
8. Garantizar la salvaguardia de la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades.
9. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta
10. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
11. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
12. 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 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.



13. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
14. 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 S.A; por consiguiente, 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.
15. 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.
16. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.
17. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
 - a. Guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiar e impedir 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. Tratar 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.
 - g. Comunicar 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.



18. Garantizar que el incremento anual de la prestación del servicio estará sujeto al incremento del IPC establecido para cada vigencia.
19. 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

1. Entregar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento durante la vigencia del contrato.
2. Entregar al inicio de la ejecución del contrato el manual técnico actualizado de la aplicación (arquitectura de la aplicación, modelo entidad relación).
3. Entregar una única vez antes de la primera facturación de los servicios contratados, el registro de soporte lógico actualizado que incluya la V3 de Cyclops.
4. Entregar al inicio de la ejecución del contrato el manual de administración de la aplicación actualizado.
5. Otorgar una (1) capacitación funcional y técnica durante la ejecución del contrato sobre las funcionalidades, con el fin de que la Entidad este bien informada y mejore las prácticas internas. Esta capacitación será para personal de áreas de tecnología, y multiplicadores de la Entidad y se podrán realizar de manera remota y/o presencial en las instalaciones de la Entidad, en la ciudad de Bogotá.
6. Apoyar la instalación de la aplicación CYCLOPS en su última versión (solución biométrica de Hardware y Software). cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores (una vez) durante la vigencia del contrato).
7. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación.
8. Mantener la licencia de uso a perpetuidad ya otorgada a la entidad del SOFTWARE CYCLOPS VERSION 1.0.
9. Otorgar y hacer entrega a Servicios Postales Nacionales del licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento:
 - SUPREMA SLIM S20 para versión 3.0
 - SUPREMA SLIM S2 para versión 3.0
 - DIGITAL PERSONA 5300 para versión 3.0
 - SUPREMA BIOMINI SLIM S para versión 3.0
 - Morpho 1300
10. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de la Entidad.
11. 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 del objeto contractual.
12. Prestar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).
13. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
 - 13.1.1. 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.
 - 13.1.2. Garantizar que 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.



- 13.1.3. 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.
- 14. 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.
- 15. Poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
- 16. El proveedor 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.
- 17. Tener personal experto que conozca y domine el servicio de la plataforma de CYCLOPS en todos sus componentes, y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto.
- 18. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3.
- 19. Aceptar 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:

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

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

PESOS POR SERVICIO:

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

PESOS POR PRIORIDAD:

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

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

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

$$\text{Cantidad de minutos excedidos} = (\text{tiempo de atención estimado} + \text{tiempo de solución estimado}) - \text{tiempo del caso}$$

$$\text{PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD} = \text{CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD} * 100$$

$$\text{PONDERADO POR SERVICIO} = (\text{PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO POR PRIORIDAD} * \text{PESOS POR PRIORIDAD}) / 100\%$$

$$\text{PORCENTAJE PONDERADO} = \text{PONDERADO POR SERVICIO} * 100$$

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%

20. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto del presente contrato.

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.
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** 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 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.**,

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

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.

20. ANEXOS

- Solicitud de Cotización.
- Cotización.
- Cuadro comparativo de estudio económico.
- SDP.
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad.
- Registro derechos de autor.
- CDP

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz
Director Nacional de Informática y Tecnología

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____