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

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y tecnología

Vigencia: 2021

Fecha: 31/03/2020

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Empresa relacionada con “Contratar el servicio remoto de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo Sherlock para la mitigación de riesgos de los procesos de Servicios Postales Nacionales S.A.”

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

El sistema de Información de Administración de Riesgo Sherlock es la aplicación que utiliza Servicios Postales Nacionales S.A. en los módulos de riesgos, procesos, seguridad, parametrización general, SARLAFT. Mi cuenta.

Se requiere contratar los servicios de soporte técnico a través del respaldo del proveedor propietario de los códigos fuente, quien es el único que puede realizar el soporte especializado de aplicaciones Nivel 3, lo que garantiza una solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos de los usuarios y permite el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en el proceso de riesgos y cumplimiento que realiza el sistema de Información SHERLOCK.


Algunas soluciones requieren revisión de los códigos fuente sobre los cuales fue desarrollada la aplicación y por otra parte se requiere interpretar la lógica bajo la cual fue diseñada la herramienta, por lo que el proveedor Riskconsulting que es el único que puede generar soluciones que permitan la correcta operación del software según las condiciones logísticas y operativas necesarias para Servicios Postales Nacionales S.A.

Por las circunstancias del presente proceso de contratación, y teniendo en cuenta que se encuentran ya establecidos los desarrollos de los webservice que integran con el Mintic y con Multipay, es el proveedor Riskconsulting Colombia S.A.S., el único con el cual se podría satisfacer la necesidad aquí presentada, dado que es el único propietario del código fuente el cual está acreditado mediante la certificación de propiedad de derechos de autor, por lo tanto, no existe otra persona o empresa que pueda proveer el servicio.

El presente proceso se encuentra incluido en el ítem 204 del plan anual de adquisiciones versión 2 vigencia 2021.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales se encuentra habilitado para prestar el servicio de giros postales bajo la resolución 1349 del 2014 emitida por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y por medio de un contrato de colaboración empresarial presta el servicio de giros nacionales a través de empresas privadas, en virtud de las facultades legales conferidas por el parágrafo segundo del artículo 4o de la Ley 1369 de 2009, estableció la reglamentación de los sistemas de administración y mitigación de riesgos a través de las Resoluciones números 3676 de 2013 en el que define que el Operador de Servicios Postales de Pago debe administrar los riesgos a los cuales se encuentra expuesto, resolución 3677 del 2013 del Mintic, donde se estableció el Sistema Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, acorde con las recomendaciones GAFI y a su vez, atendiendo todos los parámetros y políticas tendientes a prevenir esta clase de riesgos, resolución 3678 en el artículo nueve menciona que los interesados en obtener el título habilitante como Operadores de Servicios Postales de Pago deberán acreditar que tienen implementados Sistemas de Administración de riesgos operativos, de liquidez, de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, la resolución 3679 del 2013 en el artículo 2 menciona que los Operadores de Servicios Postales de Pago deben diseñar y adoptar un sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL), 3680 de 2013, resolución 2564 de 2016 en el artículo 2 dice que los operadores de Servicios Postales de Pago deberán implementar y desarrollar el sistema de Administración de Riesgos y lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT). Por este motivo SPN debe realizar control, monitoreo y autoevaluación de los riesgos potenciales y la administración de los eventos. Sherlock es ideal para gestionar sistemas de administración de riesgos y

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

control interno de las organizaciones. Para ofrecer una solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos de los usuarios y garantizar el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en los procesos que realiza el sistema de Información SHERLOCK, se requiere contratar los servicios de soporte técnico a través del respaldo del proveedor propietario de los códigos fuente, quien es el único que puede realizar el soporte especializado de aplicaciones Nivel 3.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

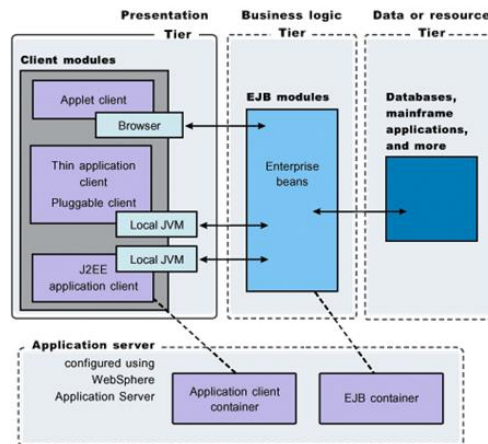
La estrategia tradicional de utilizar aplicaciones compactas causa gran cantidad de problemas de integración en sistemas software complejos como pueden ser los sistemas de gestión de una empresa o los sistemas de información integrados consistentes en más de una aplicación. Estas aplicaciones suelen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

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

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

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


Sherlock utiliza una arquitectura de tres capas, que es un estilo de programación en el que el objetivo primordial es la separación de la lógica de negocios de la lógica de presentación.



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

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

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

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

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

Objetivos

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

Capa de negocio (aplicación)

Es donde residen los componentes que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y se envían las respuestas tras el proceso. Se denomina capa de negocio (e incluso de lógica del negocio) porque es aquí donde se establecen todas las reglas que deben cumplirse. Esta capa se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos para almacenar o recuperar datos de él.

Objetivos

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


Características

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

Capa de persistencia (base de datos)

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

Objetivo: Proveer del soporte necesario para poder almacenar la información manejada por la aplicación y recuperarla para su procesamiento durante la vida útil de la aplicación. Para poder proveer dicho soporte ésta capa

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

debe tener una interfaz apropiada con la capa del dominio posibilitando el fácil acceso a los datos que pueden estar almacenados en distintos tipos de repositorios.

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

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

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

- Como medio físico, para la arquitectura descrita, se propone el uso de un motor de base de datos relacional, específicamente SQL Server 2012.

A continuación, se describe algunos de los módulos que se utilizan en la aplicación:

Módulo de riesgos:


- Construye matrices de riesgo inherente y residual
- Administra en forma independiente los sistemas de riesgo que definan los usuarios.
- Flexibilidad en la tipificación de riesgos y parametrización de matrices de riesgo.
- Diseño y monitoreo de riesgos a través de indicadores descriptivos y prospectivos.
- Generar planes de acción de riesgos como esquema de monitoreo de gestión.
- Documentación de eventos de riesgo operativo.
- Valoraciones de controles internos.

Gestión de monitoreo Sarlaft:

- Diseña y ejecuta modelos de segmentación de factores de riesgos (clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones).
- Genera señales de alerta automáticas.
- Gestiona la consulta a listas restrictivas nacionales e internacionales.
- Desarrolla procesos de gestión para operaciones inusuales y/o sospechosas.
- Mantiene logs de gestión con análisis de los oficiales de cumplimiento.
- Permite generar planes de acción y monitorear el cumplimiento de los mismos.
- Genera y administra la información de formularios de conocimiento al cliente.
- Genera estadísticas de inusualidades transaccionales y asociados a la información que suministran los clientes.
- Controla el inventario de formulario de conocimiento al cliente.
- Facilita los procesos de actualización de datos.
- Archiva imágenes de grabaciones asociadas a proceso de conocimiento del cliente.

GESTION DE PROCESOS


- Permite documentar procedimientos considerando las estructuras de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)

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

- Administra control de cambio a procesos.
- Estructura de mapa de procesos. Vincula a los responsables de actividades y procedimientos en general.
- Administra en forma sistemática y metodología los manuales de procesos y procedimientos de las compañías.

A continuación la ficha técnica de la aplicación.

I. DATOS GENERALES			
Nombre de la Aplicación	Aplicación Sherlock WS		
Descripción	Sistema de información para monitoreo transaccional de los canales aliados.		
Servidor	SQH0076	Sistema Operativo	WIN SERVER 2012
URL de Acceso (Intranet/Internet)	http://172.18.166.89:8687/Formularios/Sitio/Login.aspx.		
Fecha Creación Documento	20-JUL-2016		
Fecha última Actualización	03-03_2020		
Contingencia	SI		
II. REFERENTE FUNCIONAL (Dependencia Usaria)			
Nombre:	Luz Dary Soto		
Dependencia:	Riesgos y cumplimiento		
E-mail:	luz.soto@4-72.com.co	Teléfono - Ext.	1089
III. REFERENTE TECNICO (Responsables)			
A. SOPORTE NIVEL 2			
Nombre:	Alan Beltrán		
E-mail:	alan.beltran@4-72.com.co	Teléfono - Ext.:	1089
B. ADMINISTRACION DE LA APLICACIÓN			
Nombre:	Sandra Rodriguez		
E-mail:	Sandra.rodriguez@4-72.com.co	Teléfono - Ext.:	1973
IV. DATOS BÁSICOS APLICACIÓN			
<<Para seleccionar la opción adecuada: Doble clic en el cuadro sombreado, seleccione la opción "Activada" >>			
Tipo de aplicación:	<input checked="" type="checkbox"/> WEB <input type="checkbox"/> Cliente/Servidor		
Servidor Web:	<input type="checkbox"/> Tomcat <input type="checkbox"/> Apache <input checked="" type="checkbox"/> IIS <input type="checkbox"/> Glassfish	Versión: 7.5.7600.16385	
Alojamiento	<input type="checkbox"/> Colocation <input checked="" type="checkbox"/> Hosting <input type="checkbox"/> En la nube		
Código ejecutado en el cliente:	<input type="checkbox"/> JAVA <input type="checkbox"/> JAVASCRIPT <input type="checkbox"/> ACTION SCRIPT <input type="checkbox"/> ACTIVE X <input type="checkbox"/> HTML5 <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____		
Código ejecutado en el servidor:	<input type="checkbox"/> VB .Net <input type="checkbox"/> PL / SQL <input type="checkbox"/> PHP Cuál _____ <input type="checkbox"/> C# .Net <input type="checkbox"/> JAVA <input type="checkbox"/> XML <input type="checkbox"/> ASP <input type="checkbox"/> Otro _____		
¿Requiere base de datos?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Cuál: <input checked="" type="checkbox"/> SQL Server <input type="checkbox"/> PostgreSQL <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Oracle <input type="checkbox"/> MySQL Cuál _____	
¿Requiere acceso a BI?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Analysis Services <input type="checkbox"/> Otro	

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

I. DATOS GENERALES						
	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Integration Services Cuál: _____				
¿Utiliza Manejador de Reportes	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	Cuál: _____ <input type="checkbox"/> Reporting Services <input type="checkbox"/> Cristal Reports				
¿Interactúa con otra aplicación?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO Cuál? _____	Multipay/Aliados _____				
Nombre de interfaces	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre aplicación</th> <th>Nombre interfaz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Multipay/canales aliados</td> <td>WS_472</td> </tr> </tbody> </table>		Nombre aplicación	Nombre interfaz	Multipay/canales aliados	WS_472
Nombre aplicación	Nombre interfaz					
Multipay/canales aliados	WS_472					
Detalles: Afectación que tiene este proceso al realizarse transacciones de giros nacionales por multipay y/o aliados.						
Tipo de interface: Web Service						

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 servicio remoto de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo Sherlock para la mitigación de riesgos de los procesos de servicios Postales Nacionales S.A.

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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 35 Partida 119, con fecha de registro 09/11/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

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 – 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 contratista Risk Consulting 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 la propuesta presentada por el oferente (Único en el mercado-propietario del código fuente) es de **TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$31.248.157)**, incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar.

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

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo Risk Consulting S.A.S., el propietario de los derechos de autor del aplicativo SHERLOCK, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 35 Partida 119, con fecha de registro 09/11/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, son quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA EMPRESA requiere contratar. Por lo que el área solicitante sugiere contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso con el proveedor Risk Consulting S.A.S.

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

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

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. **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

La ejecución del presente contrato será de DOCE (12) MESES y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que primero ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y firma del acta de inicio.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N/A

10. LUGAR DE EJECUCIÓN


El lugar de ejecución del contrato será la Ciudad de Bogotá, 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 * No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación en la Continuidad del Negocio * Incumplimiento en las labores del usuario final * No prestación del servicio tecnológico a los usuarios * Pérdida de imagen de la 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

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 la 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). * Falta 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)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURÍDICOS - LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.		X		
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros								
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros			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		




ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

		o por aporte de información inexacta.				<ul style="list-style-type: none"> * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector. 			<ul style="list-style-type: none"> * 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 competentes. * Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa. 				
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	<ul style="list-style-type: none"> * 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 (adicción, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.) 		X	<ul style="list-style-type: none"> * Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad 	X			
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	<ul style="list-style-type: none"> * 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 (adicción, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.) 		X	<ul style="list-style-type: none"> * Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad 	X			
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	<ul style="list-style-type: none"> * Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información. 		X	<ul style="list-style-type: none"> * Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up 	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 Directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan Anual de Adquisición de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$31.248.157)**, incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar.

13. GARANTÍAS

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

1. Cumplimiento, en cuantía equivalente al veinte por ciento 20% del valor de la orden con una vigencia igual a la de esta y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
2. Calidad del servicio, en cuantía equivalente al veinte por ciento 20% del valor de la orden con una vigencia igual a la de esta y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
3. Responsabilidad Civil Extracontractual, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la orden con una vigencia igual a la de esta y seis (6) meses más, a partir de la suscripción del contrato.

Parágrafo Primero: Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales

S.A. y requiere de su aprobación para poder ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión, adición o prórroga del contrato, el contratista se obliga ampliar las garantías correspondientes.


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

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

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

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

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
 - Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
 - Anexar constancia de pago de la prima.
 - Objeto y 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.

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

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- 23967 del 15 de 2021, por valor de **TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$31.248.157)**, incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar.

16. FORMA DE PAGO

El pago correspondiente al servicio remoto de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo Sherlock para la mitigación de riesgos de los procesos de SPN se efectuará en doce (12) mensualidades vencidas iguales, cada una por valor de **DOS MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL TRECE PESOS CON SIETE CENTAVOS M/CTE. (\$2.604.013,07)**, teniendo en cuenta que se reconocerá a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Los pagos se efectuarán 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 en 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 no mayor a noventa (90) días. **d)** El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato; el informe 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 cuente 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.

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

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 y defectos presentados, reportados y solucionados en el mes anterior. 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. 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.
14. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
15. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.
16. Dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
 - a. El proveedor 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.
 - b. 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.


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

- c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar 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. El proveedor 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. 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. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.
17. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.


OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

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

1. Tendrá que acoplarse a las políticas corporativas de la información que LA EMPRESA tiene definida.
2. Deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
3. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
4. Reportar por escrito a LA EMPRESA cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
5. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.

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

6. Responder y atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de Sistema SHERLOCK, que por su naturaleza (funcional, datos, de software) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
7. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios utilizada por LA EMPRESA los incidentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
8. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de SPN. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales o de manera virtual. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de LA EMPRESA.
9. Apoyar hasta una instalación de la aplicación SHERLOCK, cuando estas requieran ser migrada a nuevos servidores.
10. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación.
11. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
12. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación SHERLOCK respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software que respalde la operación de la misma.
13. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
 - a) 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.
 - b) Responder a los casos registrados en la herramienta de soporte provista por LA EMPRESA en los tiempos acordados con la empresa. LA EMPRESA capacitará al proveedor en el uso de la herramienta de gestión.
 - c) Proveer una línea de atención de lunes a viernes de 7 am a 6 pm, para la atención y solución de las incidencias presentadas.
 - d) Garantizar que en caso de requerirse atención en las líneas telefónicas en el horario de 6 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.
 - e) 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 del 10% sobre la facturación mensual.
15. Poner a disposición de la empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.

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

16. El soporte que presta el proveedor es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios nivel 1 y nivel 2 de la Empresa, quien atiende a los usuarios de forma directa.

A continuación, se describe los niveles de soporte que se manejan en el servicio de soporte de la aplicación:

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


17. 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 evento detectado que pueda afectar un servicio de LA EMPRESA 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 SHERLOCK que son replicables y sólo pueden ser analizada y resuelto 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:

- b. **RFC (Solicitud de Cambios):** Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.
- Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura de tecnología de información son:
- Solución de errores conocidos.
 - Mejora de los servicios existentes e interfaces.
 - Mejora en las funcionalidades de la aplicación.
 - Mejora el desempeño de la aplicación.
- c. **Problema:** “Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el registro del problema es creado”. Los problemas requieren un análisis detallado hasta que pueda ser encontrada la causa raíz. Este tipo de eventos requiere documentación por

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

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 LA EMPRESA.

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.

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

e. 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 INCIDENTES	
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 REQUERIMIENTO	
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

19. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3.

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

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

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 en ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

18. 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 **EI 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**

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

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

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

- 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 IT

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____