

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

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología Vigencia: 2021 Fecha: 10/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con la "Prestación del servicio de soporte remoto mensual especializado de nivel 3 para el sistema Core del negocio SIPOST".

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

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

Servicios Postales Nacionales S.A al ser el operador postal oficial debe garantizar la eficiencia y cobertura en la prestación de sus objetivos comerciales y logísticos, por lo tanto, se hace imprescindible contar con el soporte de la herramienta tecnológica destinada a determinar la trazabilidad de toda la operación logística en la entrega de los envíos postales a los diferentes clientes particulares y públicos.

Dado que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología (IT), es la encargada de administrar y controlar los recursos y plataformas tecnológicas de SPN S.A, que soportan las actividades enmarcadas en la parte misional y administrativa y de acuerdo al direccionamiento estratégico que viene presentando LA ENTIDAD; se hace necesario contar con el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión de los diferentes procesos de la operación logística SIPOST el cual es el sistema Core de información que soporta los procesos de la operación logística que ofrece la Entidad a sus clientes.

Dentro de la estrategia corporativa, se tiene presupuestado, ofrecer más servicios, crecer en número de clientes y en cantidad de imposiciones de envíos mediante la ampliación de servicios en dicho sistema, garantizando el correcto funcionamiento de la aplicación, por lo cual se requiere la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación.

El presente proceso de contratación se encuentra contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021, ítem 197.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Dado que VERYTEL S.A es el propietario de los códigos fuente y la base de la solución de software objeto de la presente necesidad, se requiere adelantar el proceso de contratación con dicho proveedor.

Además de lo anterior, el contratar con el citado proveedor se garantiza continuar cumpliendo con las necesidades tecnológicas, funcionales y regulatorias definidas por la Entidad, tales como:

- El mejoramiento al sistema de información por mejores prácticas o mejoras en el desempeño y que SPN S.A acepte incluir dentro de su operación por considerarlo acorde a la misma. Igualmente, incluye el apoyo especializado para orientar y apalancar el ingreso de nuevos clientes, nuevos servicios y mejorar los que se encuentran actualmente en el sistema de información.
- Servicio de Soporte y Mantenimiento, cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) para la solución de incidentes, problemas o solicitudes que registren los usuarios de procesos internos o clientes, respecto al desempeño del sistema de información.



Vale reiterar que VERYTEL S.A es el propietario, fabricante y cuenta con los derechos patrimoniales de los códigos fuente del sistema de información; siendo el único que puede ofrecer el servicio de soporte, actualización, mantenimiento, acciones de mejora de la plataforma utilizada por los procesos logísticos y algunos clientes de la Entidad, para garantizar lo anteriormente mencionado.

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 Postal SIPOST, 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

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato el servicio de soporte y mantenimiento, se describen a continuación las especificaciones técnicas:

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

3.1.1 Incidentes: “Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier evento detectado que pueda afectar un servicio de Sipost 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 Sipost, 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.

3.1.2 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 semanales de seguimiento entre nivel 2 de SPN S.A y el Oferente de nivel 3, en búsqueda de la solución a los casos escalados; éstos serán documentados en la herramienta de gestión de SPN S.A.

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

3.1.3 RFC (requerimiento 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.
 - Desarrollo de nuevos servicios.
 - Mejora de los servicios existentes e interfaces.
 - Mejora en las funcionalidades de la aplicación.

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

- Mejora el desempeño de la aplicación.

3.1.4 Requerimientos:

- Tipo Solicitudes de información o análisis** que sólo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura realizado por el Oferente de la infraestructura. No incluye gestión de datos en base de datos, pero si incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de queries (script) que no hayan sido entregados para la administración y ejecución de SPN S.A.
- Tipo Control de cambios** hace referencia al plan de acción para la gestión de soluciones que cubren una necesidad de la entidad.

3.1.5 Otras definiciones:

Código de la aplicación: incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, no incluye ni datos maestros ni datos transaccionales.

3.1.5.1 Portabilidad: Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.

3.1.5.2 Alcance del servicio especializado de aplicaciones Nivel 3

El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por el nivel 2 de soporte de SPN S.A, en los cuales se requiere un análisis de datos, de código o de reglas de negocio aplicadas a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación Sipost v2.

Esta atención de problemas y requerimientos se basa en una estrategia de escalamiento documentado, lo cual garantiza que se gestione el conocimiento de forma adecuada y asegura el aprendizaje y la evolución del servicio.

La estrategia basada en documentación permite mejorar la efectividad en el análisis de causa raíz de problemas y su gestión, ya sea por incidentes recurrentes o de los cuales no se conoce su causa raíz, también proporciona una base sólida para los casos y así llegar a dar una solución definitiva o la capacidad de indicar un Workaround que permita dar continuidad a la operación minimizando el impacto de incidentes.

Dentro del alcance de nivel 3 se cuenta con diferentes frentes, donde con el apoyo del equipo de trabajo experto se da respuesta a las diversas situaciones que se presenten desde nivel 2 de SPN S.A, todas enmarcadas bajo el alcance de la aplicación Sipost v2.

3.1.5.3 Definición de mantenimiento

Al ser SIPOST v2 una aplicación diseñada y personalizada para la Operación de SPN S.A, dentro del contrato de Soporte de Nivel 3 se contempla mantenimiento especializado para SIPOST V2 definidas como las Acciones de Mejora que se realizan sobre la aplicación para evitar la degradación de funcionalidades existentes en SIPOST V2.

3.1.5.4 Alcance de mantenimiento

La participación en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos existentes. Por ende, la implementación de las soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación previamente concertadas con SPN S.A. Estas se darán a través de la participación en sesiones de trabajo programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.

3.2 En cuanto al Servicio

- a) El Oferente aceptará que es el responsable de prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de Sipost V2.



- b) El Oferente deberá garantizar que tiene las herramientas necesarias para realizar el apoyo para la detección de incidencias que están relacionados con traza en base de datos y debug del código de la aplicación.
- c) El Oferente garantizará que brindará soporte a las incidencias, requerimientos, problemas o RFC una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de niveles 1 y 2 (Funcional y/o de infraestructura y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica fuera del horario de 5*8, SPN S.A podrá generar una alerta telefónica fuera del horario establecido para activar la disponibilidad adicional ya sea por demanda o las horas incluidas, siempre y cuando se suministre toda la información requerida para iniciar el análisis del caso por parte del Contratista, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN S.A. Los casos serán devueltos a SPN S.A únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 2, por escalamiento a través de un canal incorrecto o si se encuentra fuera del alcance de nivel 3. En cuanto a la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y evolución documentada, lo cual garantice que se Gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL 2011.
- d) El Oferente debe garantizar que en el proceso de solución de incidentes, problemas y requerimientos se debe documentar dentro del caso en la herramienta de gestión el detalle del evento incidente, o problema que responda a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, cuando? ¿Donde? ¿Por qué?, todo enfocado a la detección y solución efectiva. En el proceso de solución del incidente, requerimiento o problema SPN debe hacer revisión de la solución para autorizar o generar el cierre del caso. En el evento en que se evidencie que la solución no fue efectiva, se reasignará el caso al Contratista para que continúe buscando la solución sumando el tiempo al caso previamente escalado a partir de la reasignación del mismo, con la evidencia de NO solución.
- e) El Oferente debe 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 Contratista deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
- f) El Oferente acepta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3, teniendo en cuenta que las funcionalidades se categorizan en Servicios Prioritarios e importantes:

AREA	FUNCIONALIDAD	SERVICIOS
ADMISIÓN	ADMISIÓN CORPORATIVA	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN DE ORDEN DE SERVICIO ONS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN ONS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN GUÍA MASTER	PRIORITARIO
ADMISION	ADMISIÓN INDIVIDUAL	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CAMBIAR ESTADO DE ENVÍOS PRE PAGADOS SIN ADMITIR	PRIORITARIO
ADMISIÓN INTERNACIONAL	GUÍA MASTER	PRIORITARIO
ADMISIÓN INTERNACIONAL	GUÍA MASTER SIN EDICIÓN	PRIORITARIO
CONTROL DE RECOLECCION	CLIENTE CORPORATIVO	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	GENERACIÓN DE CD	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	GUÍAS	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	PLANILLAS	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	REPORTE GLOBALIZADO	PRIORITARIO



GESTIÓN DE PRODUCTOS	ORDEN TRASLADO DE INVENTARIOS REGIONAL	PRIORITARIO
INTERFACES	AUTOMATIZACIÓN (PTL – BANDAS)	PRIORITARIO
INTERFACES	CODE	PRIORITARIO
INTERFACES	ERP	PRIORITARIO
INTERFACES	IPS	PRIORITARIO
INTERFACES	LISTAS RESTRINGIDAS	PRIORITARIO
INTERFACES	LOCKERS	PRIORITARIO
INTERFACES	MONEY GRAM	PRIORITARIO
INTERFACES	MULTIPAY	PRIORITARIO
INTERFACES	SERVICIOS WEB	PRIORITARIO
OPERACIÓN	APERTURA DE PIEZA POSTAL (BANDAS Y PTL)	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIAR DESTINO A ENVÍO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIO DE CUSTODIA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIO DE ESTADO DE ENVÍOS LIQUIDADOS	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CARGUE A CARTERO (BANDAS, PTL, MASIVOS)	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CONFECCIÓN DE PIEZA POSTAL	PRIORITARIO
OPERACIÓN	FORMACIÓN DE DESPACHO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	LIQUIDACIÓN DE SECTOR	PRIORITARIO
OPERACIÓN	LLEGADA DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES OPERATIVAS	PRIORITARIO
OPERACIÓN	RECEPCIÓN DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	SALIDA DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/CAMBIO DE ESTADO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DE PROCESO ABANDONO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DE PROCESO ENTREGAS EN MAL ESTADO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DEL PROCESO INCAUTACIÓN	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DEL PROCESO REZAGOS	PRIORITARIO
REIMPRESION	CAMBIO DE CUSTODIA	PRIORITARIO
REIMPRESION	IMPRESIÓN DE NOVEDADES UNITARIAS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE FACTURA	IMPORTANTE
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE FORMATOS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE GUÍAS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE VIAJES	PRIORITARIO
REIMPRESION	REPORTE GLOBALIZADO	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN COMERCIAL	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN COMERCIAL ESTRATÉGICA	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN OPERATIVA ESTRATÉGICA	PRIORITARIO

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

REPORTES	INFORME RESUMIDO OS Y CLIENTE	PRIORITARIO
REPORTES	REPORTE CONSOLIDADO DE VENTAS	PRIORITARIO
REPORTES	TRAZABILIDAD	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN OPERATIVA	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CONSULTA DE ESTADO ADMISIÓN	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CAMBIAR ESTADO A ORDEN DE SERVICIO	PRIORITARIO
VENTA	ANULAR COMPROBANTE DE PAGO	IMPORTANTE
VENTA	ANULAR FACTURA	IMPORTANTE
VENTA	APERTURA DE CAJA DEL CO	IMPORTANTE
VENTA	APERTURA DE CAJA DEL VENDEDOR	IMPORTANTE
VENTA	CERRAR CAJA DEL CO	IMPORTANTE
VENTA	CERRAR CAJA DEL VENDEDOR	IMPORTANTE
VENTA	MODIFICAR CAJA	IMPORTANTE
VENTA	REPORTE DE CIERRE DE CAJA	PRIORITARIO
VENTA	REPOSICIÓN DE TESORERÍA	IMPORTANTE
VENTA	VENTA DE SERVICIOS FINANCIEROS	IMPORTANTE
VENTA	VENTA GENERAL	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN SERVICIOS MASIVOS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	COMPLEMENTO DE DATOS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	AEROLÍNEA	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	BÚSQUEDA DE CARTAS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	PUERTO	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI PARÁMETROS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI PRODUCTOS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI SUCURSALES DIAN	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	VALIDAR RECAUDO	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	ASIGNAR APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	GESTIÓN DE ARRENDAMIENTO	IMPORTANTE
AUDITORIA	REPORTE DE AUDITORIA	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	CONTROL DE RECOLECCIÓN	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	CONTROL DE RECOLECCIÓN ADICIONAL	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	SOLICITUD DE RECOLECCIÓN ADICIONAL SC	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	CONSULTA DE MOVIMIENTOS	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	IMPUESTO DE PRODUCTO	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	PRODUCTO	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	TIPO DE PRODUCTO	IMPORTANTE



INTERFACES	CRM	IMPORTANTE
INTERFACES	GENERALLI	IMPORTANTE
INTERFACES	MINTIC	IMPORTANTE
INTERFACES	PTL	PRIORITARIO
INTERFACES	RIESGO DE LIQUIDEZ	IMPORTANTE
INTERFACES	UGPP	IMPORTANTE
INVENTARIO DE GUIAS	CONSULTAS	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	ADMINISTRACIÓN	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	DÍAS NO HÁBILES	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	GESTIÓN DE APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	GESTIÓN DE SERVICIOS POSTALES	PRIORITARIO
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA ECONOMÍA	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA UBICACIÓN	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARÁMETROS	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PROCESO	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	SEGURIDAD	PRIORITARIO
PARAMETRIZACION GENERAL	TIPO DE CORREO	IMPORTANTE
REPORTES	GESTIÓN DE INVENTARIOS	IMPORTANTE
REPORTES	GESTIÓN FINANCIERA	IMPORTANTE
REPORTES	SERVICIOS FINANCIEROS	IMPORTANTE

- g) La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para 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, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

Urgencia Media: Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para 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 con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente.

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a clientes corporativos y/o canal retail y/o la operación Logística.

Impacto Medio: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a clientes corporativos y/o canal retail y/o la operación Logística.

Impacto Bajo: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a un segmento de la compañía (una persona o grupo de personas).



Servicio Prioritario: Es aquel que por su nivel superior de importancia e impacto podría detener la operación de los procesos de negocio si no es atendido a tiempo.

Servicio Importante: Los servicios importantes hacen referencia a la afectación en un nivel medio de aceptación pero que de igual manera se deben atender porque detienen la funcionalidad en el aplicativo afectando la labor final.

Servicio Estándar: Los servicios estándar hacen referencia a solicitudes donde la afectación está dada en un nivel más bajo o son requerimientos los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

PRIORIZACION:

Bajo: (Degrada operación segmento)

Medio: (Degrada operación, clientes corporativos, canal retail, operación logística)

Alto: (Detiene operación)

URGENCIA	IMPACTO		
	MEDIO	ALTO	CRITICO
Alto: (Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema)			
Medio: (Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso)			
Bajo: (Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente)			

ANS POR SERVICIO

SERVICIO PRIORITARIO		SERVICIO IMPORTANTE		SERVICIO ESTANDAR	
BAJO	12 HORAS	BAJO	21 HORAS	BAJO	48 HORAS
MEDIO	8 HORAS	MEDIO	12 HORAS	MEDIO	24 HORAS
ALTO	5 HORAS	ALTO	7 HORAS	ALTO	12 HORAS
CRITICO	4 HORAS	CRITICO	5 HORAS	CRITICO	8 HORAS

Nota: El Servicio Estándar aplica para requerimientos escalados al Oferente que no son catalogados como Incidentes o problemas, sino como una solicitud; estos tiempos se definen como el máximo tiempo de atención o respuesta para la definición del tiempo de solución o entrega.

- h) El Oferente debe certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS 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 Estándar) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

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

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización.



Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:

IMPACTO	PESO
Critico	25%
Alto	30%
Medio	27%
Bajo	18%

Para realizar una suma ponderada, luego se realiza la suma por cada peso de tipo de clasificación en el siguiente peso:

Priorización	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

El valor resultante final será contrastado de manera mensual en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	6%	11%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

Este ANS aplica únicamente para el mes de la gestión evaluada.

3.3 En cuanto a Publicaciones:

- El Oferente debe garantizar que para la implementación de cambios y/o publicaciones, entregará un documento técnico donde irá plasmado los cambios a publicar, archivos a utilizar, procedimiento de publicación, monitoreo de publicación, proceso de Rollback, configuraciones especiales, y el análisis de riesgo e impacto de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción. El documento técnico debe ser entregado a más tardar el día que sean agendados al comité de cambios y publicaciones del proceso de IT en la entidad.
- El Oferente debe garantizar que el paquete a publicar contenga sólo lo que fue autorizado mediante el proceso de gestión de cambios de SPN S.A. De publicar algo que no ha sido aprobado mediante comité, se aplicará una sanción del 5% a la facturación del mes en gestión.
- El Oferente debe garantizar que el tiempo de atención para solución de incidentes de publicación que afecten funcionalidades que se encontraban en correcta operación, será de máximo tres horas a partir del escalamiento del caso (por correo electrónico); posterior a este tiempo se aplicará el ANS de calidad de publicación (Validando previamente la responsabilidad).
- El oferente debe garantizar que el paquete de publicación en producción que entrega (presentación, servicios y elementos de base de datos) sea idéntico al entregado en ambiente de preproducción o certificación y especificado en el documento técnico. De no cumplir se aplicará una sanción del 5% en facturación.
- El Oferente debe asegurar que el tiempo de garantía de la solución de incidentes será de (5) cinco días hábiles.
- El Oferente debe garantizar que asistirá a reuniones presenciales y/o telefónicas de seguimiento, para la solución de los problemas dado que, para la solución de éstos, no será utilizado los ANS como medición.
- El Oferente debe garantizar que entregará el set de pruebas que incluya los pantallazos y/o documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A.

Notas aclaratorias de publicaciones:

- La publicación de emergencia por incidente no aplicará ANS, sin embargo, el contratista debe asegurar las condiciones mínimas de calidad para no afectar las funcionalidades que se encuentra en correcta operación antes de la publicación.
- El Oferente aceptará que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en el ambiente anterior a la publicación provisto y administrado por SPN S.A; si en el ambiente anterior no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
- El Oferente aceptará que se detenga el tiempo en la herramienta de gestión, cuando se inicie el set de pruebas tanto por parte del Contratista como por parte de SPN S.A. El tiempo invertido en el set de pruebas debe ser previamente acordado con SPN S.A.

3.4 Indicador calidad de publicaciones:

1. Si la publicación impacta la capa de presentación, el proveedor debe entregar el paquete (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación), que incluya el set de pruebas de calidad; para que permita la realización suficiente y necesaria de pruebas por parte de SPN S.A.
2. Si la publicación impacta alguna de las interfaces, el proveedor debe hacer entrega previa del paquete de publicación (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación) con el respectivo set de pruebas de calidad.
3. Para garantizar una correcta publicación de soluciones de incidencias, problemas o requerimientos, se aplicará los siguientes ANS de calidad:

ANS	FÓRMULA
Calidad en las pruebas en preproducción	1 punto por cada set de pruebas con errores sin solución del Bug desde la 1ra ejecución del paquete por parte de SPN S.A. Teniendo en cuenta que sea sobre la ejecución del set de pruebas.
	2 puntos por cada set de pruebas con errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete, teniendo en cuenta que el bug haya sido reportado como solucionado por parte del contratista.
	3 puntos por cada set de pruebas sin solución del bug, que adicional presenten errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete.
Calidad en publicación de producción	4 puntos por errores detectados en producción, que son demostrados como inherentes a la publicación o no replicables en ambiente de preproducción. Se sancionará si los incidentes no son solucionados dentro de las tres horas establecidas en el ANS.

3.5 Calidad en ambiente de preproducción:

Solución Bugs reportados	OK	Error	OK	Error
Estado de Otras funcionalidades	OK	OK	Error	Error
Puntos a penalizar	0	1	2	3

3.6 Penalidad en ambiente de producción:

Se aplicarán los cuatro puntos, cuando los errores sean detectados en el ambiente de producción.

Penalidades de calidad:

Puntos mensuales	% de descuento factura mes
1	0%
2	6%
3	7%
>=4	8%

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

Notas aclaratorias

- A. Los puntos sólo serán acumulables durante el mes de facturación, esta acumulación de puntos se hará por cada set de pruebas dentro del mes de facturación.
- B. El indicador de calidad está asociado a las reincidencias de errores de los bugs de los incidentes reportados dentro de este contrato y solucionados en las versiones de preproducción y producción.

3.7 En cuanto a Oportunidades de mejora:

- a. El Oferente debe garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- b. El Oferente debe proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- c. El Oferente debe garantizar que realizará validación y entrega para la ejecución por parte de SPN S.A, de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema relacionada a código fuente o cambios en este o si así se definió en la implementación de una funcionalidad nueva como cargue inicial. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN S.A y El Contratista, y documentada mediante RFC.
- d. El Oferente debe garantizar que entregará un script para modificaciones de datos por base de datos, autorizados por el comité de cambios de SPN S.A, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, y sólo para incidentes críticos.
- e. El oferente debe garantizar que el administrador de los datos asistirá presencial/telefónica al comité de cambios de datos (de ser necesario) dos horas a la semana y aceptará las funciones definidas a dicho rol.
- f. El Oferente debe garantizar que participará en sesiones de trabajo cada dos semanas programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.
- g. El oferente debe garantizar el soporte de la aplicación, cuando el contratante confirme previamente con él la compatibilidad de cambios en infraestructura, en beneficio del desempeño de la aplicación.

3.8 En cuanto a Entregables

- a. El Oferente debe garantizar que entregará mensualmente los siguientes documentos:
 - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN S.A.
 - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
 - Sugerencias de mejora.
 - Observaciones
 - Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios resultantes de bugs, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
 - El proveedor debe reportar el consumo de horas de especialistas verticales.
 - Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales S.A para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN S.A tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

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

3.9 En cuanto al recurso humano:

- a. El Oferente debe garantizar que el servicio incluye los siguientes perfiles:
 - **Soporte:** Analista Funcional nivel 3: Técnico en sistemas con conocimiento en base de datos SQL server y funcionalidad de Sipost, con experiencia mínima de dos años en servicio y soporte en Sipost. Disponibilidad 100% del contrato.

3.10 En cuanto a Servicios solicitados por demanda:

- a) El Oferente debe garantizar que dará atención al usuario Especializado como soporte para la parametrización y uso especializado de la aplicación a nivel funcional y operativo, en la definición de servicios o procesos nuevos o modificados.
- b) El Oferente debe garantizar que brindará soporte en la administración de Aplicación (Solución a inquietudes de administración de aplicación, Base de Datos y Plataforma).

3.11 En cuanto a Bolsa de horas de disponibilidad incluidas:

- a) **En cuanto a Especialistas verticales:** Hora especialista disponible para reuniones, estas reuniones serán solicitadas por SPN, puede ser presencial o virtual según solicitud por SPN S.A.
- b) **Especialista funcional y de servicio:** Disponibilidad 5 horas al mes no acumulables.
- c) **Especialista de plataforma y aplicaciones:** Disponibilidad 25 horas al mes no acumulables.
- d) **Especialista de estructura de datos:** disponibilidad 10 horas al mes no acumulables.
- e) **Se incluye 4 Horas de disponibilidad de servicio programadas fuera del horario 5*8.** Estas horas de disponibilidad son mensuales No acumulables.
- f) **Se tiene disponibilidad de 2 horas de atención de servicio para eventos no Programados.**

3.12 En cuanto a Disponibilidad Adicional (servicio adicional con pago por demanda):

- a. Dedicación de grupo de servicio mínimo en horarios fuera del servicio.
- b. Las horas que sean solicitadas fuera del horario de servicio 5*8 y las cuales excedan las bolsas de horas incluidas, tendrán un costo adicional por demanda según la ejecución y el esfuerzo de las tareas reportadas.
- c. El oferente debe brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación, el tiempo utilizado en esta actividad serán utilizados de la bolsa de horas disponibles del especialista de plataforma y aplicaciones.

3.13 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 43232400 PROGRAMAS DE DESARROLLO
- 81111500 INGENIERÍA DE SOFTWARE
- 81112200 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE
- 81112300 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE HARDWARE DE COMPUTADOR

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestación del servicio de soporte remoto mensual especializado de nivel 3 para el sistema Core del negocio SIPOST.

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

Certificados de registro de soporte lógico – software inscritos en el Libro 13 Tomo 37 Partida 59 respectivamente del 10 de abril de 2013, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

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

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

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

El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A (Acuerdo 005 de 2020) y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el **Capítulo II 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 (el cual se anexa).

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 VERYTEL S.A.

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación es de **SEISCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS (\$600'216.960) M/CTE**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo VERYTEL S.A., el propietario de los derechos de autor del SISTEMA POSTAL SIPOST, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 Tomo 37 Partida 59 respectivamente del 10 de abril de 2013, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, es quien tiene el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar.

En virtud de lo citado, La Dirección Nacional de Informática y Tecnología como área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor VERYTEL S.A.

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

- a. Certificado de existencia y representación legal del proponente

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

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

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

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

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de **DOCE (12) MESES**, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución será entregado junto con la estimación de horas para cada necesidad contemplada como horas de especialista definidas en el momento que se presenten; de esta manera el proveedor garantizará que este sea validado por los usuarios finales y aprobado por el supervisor.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

11. ANÁLISIS DE RIESGOS
RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	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)	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 	<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 	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

<p>indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)</p>		<p>empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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"> * Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente 			
<p>Intrusión o ataques cibernéticos</p>	<p>Ataques internos y/o externos de tipo informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la 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 	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución y Administración de Procesos</p>	<p>Operativo</p>
<p>Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados</p>	<p>Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de 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 	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución y Administración de Procesos</p>	<p>Operativo</p>



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.)				* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.				* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
					X	* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X		
						* Indicadores Financieros								
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.				* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.				* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
					X	* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.			X	* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.		X		
										* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.				
									* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.					



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	



12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de Adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **SEISCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE, (\$600'216.960)**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

13. GARANTÍAS

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

1. **Cumplimiento**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
2. **Calidad del servicio**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
3. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.
4. **Responsabilidad Civil Extracontractual**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

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

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

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

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

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

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

El presente proceso cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad:

CDP No. 17424 del 24 de febrero de 2021 por valor de **SEISCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS (\$600'216.960) M/CTE.**

16. FORMA DE PAGO

LA ENTIDAD pagará al proveedor los servicios contratados de la siguiente manera:

Se realizarán doce (12) pagos mes vencido correspondientes al servicio de mantenimiento y soporte especializado Nivel III por valor de **CINCUENTA MILLONES DIECIOCHO MIL OCHENTA PESOS M/CTE. (\$50,018,080)**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO.- EL CONTRATISTA no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta 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.

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. **Nota.** 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. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
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 todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.
15. 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".
16. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto del presente contrato.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Cumplir a cabalidad con el documento de anexo técnico detallado en el numeral 3. *"Especificaciones del bien y/o servicio a contratar"* del Estudio Previo, el cual hace parte integral del presente proceso contractual y en consecuencia produce sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales.

1. Obligaciones en cuanto al Servicio

- a) Garantizar que será el responsable de prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de Sipost V2.
- b) Garantizar que tiene las herramientas necesarias para realizar el apoyo para la detección de incidencias que están relacionados con traza en base de datos y debug del código de la aplicación.
- c) Garantizar que brindará soporte a las incidencias, requerimientos, problemas o RFC una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de niveles 1 y 2 (Funcional y/o de infraestructura y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica fuera del horario de 5*8, SPN S.A podrá generar una alerta telefónica fuera del horario establecido para activar la

disponibilidad adicional ya sea por demanda o las horas incluidas, siempre y cuando se suministre toda la información requerida para iniciar el análisis del caso por parte del Contratista, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN S.A. Los casos serán devueltos a SPN S.A únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 2, por escalamiento a través de un canal incorrecto o si se encuentra fuera del alcance de nivel 3. En cuanto a la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y evolución documentada, lo cual garantice que se Gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL 2011.

- d) El contratista debe garantizar que en el proceso de solución de incidentes, problemas y requerimientos se debe documentar dentro del caso en la herramienta de gestión el detalle del evento incidente, o problema que responda a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, cuando? ¿Donde? ¿Por qué?, todo enfocado a la detección y solución efectiva. En el proceso de solución del incidente, requerimiento o problema SPN S.A debe hacer revisión de la solución para autorizar o generar el cierre del caso. En el evento en que se evidencie que la solución no fue efectiva, se reasignará el caso al Contratista para que continúe buscando la solución sumando el tiempo al caso previamente escalado a partir de la reasignación del mismo, con la evidencia de NO solución.
- e) 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 Contratista deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
- f) Garantiza la aceptación de los Acuerdos de Nivel de Servicio consignadas en el numeral 4 literal f para el soporte de Nivel 3.
- g) Garantizar la aceptación de la priorización Servicio consignadas en el numeral 4 literal g.
- h) Garantiza la aceptación de los ANS consignados en el numeral 4 literal g.
- i) Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS 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 Estándar) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

Efectividad de solución de incidentes = 1- ((Sumatoria de los tiempos excedidos por caso (t) en un mismo grupo de prioridad) / (No casos * 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:

IMPACTO	PESO
Critico	25%
Alto	30%
Medio	27%
Bajo	18%

Para realizar una suma ponderada, luego se realiza la suma por cada peso de tipo de clasificación en el siguiente peso:

Priorización	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

El valor resultante final será contrastado de manera mensual en la siguiente tabla:

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

Descuento mensual en factura	0%	6%	11%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

Este ANS aplica únicamente para el mes de la gestión evaluada.

2. Obligaciones en cuanto a Publicaciones:

- Garantizar que para la implementación de cambios y/o publicaciones, entregará un documento técnico donde irá plasmado los cambios a publicar, archivos a utilizar, procedimiento de publicación, monitoreo de publicación, proceso de Rollback, configuraciones especiales, y el análisis de riesgo e impacto de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción. El documento técnico debe ser entregado a más tardar el día que sean agendados al comité de cambios y publicaciones.
- Garantizar que el paquete a publicar contenga sólo lo que fue autorizado mediante el proceso de gestión de cambios de SPN S.A. De publicar algo que no ha sido aprobado mediante comité, se aplicará una sanción del 5% a la facturación del mes en gestión.
- Garantizar que el tiempo de atención para solución de incidentes de publicación que afecten funcionalidades que se encontraban en correcta operación, será de máximo tres horas a partir del escalamiento del caso (por correo electrónico); posterior a este tiempo se aplicará el ANS de calidad de publicación (Validando previamente la responsabilidad).
- Garantizar que el paquete de publicación en producción que entrega (presentación, servicios y elementos de base de datos) sea idéntico al entregado en ambiente de preproducción o certificación y especificado en el documento técnico. De no cumplir se aplicará una sanción del 5% en facturación.
- Asegurar que el tiempo de garantía de la solución de incidentes será de (5) cinco días hábiles.
- Garantizar que asistirá a reuniones presenciales y/o telefónicas de seguimiento, para la solución de los problemas dado que, para la solución de éstos, no será utilizado los ANS como medición.
- Garantizar que entregará el set de pruebas que incluya los pantallazos y/o documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A.

Notas aclaratorias de publicaciones:

- La publicación de emergencia por incidente no aplicará ANS, sin embargo, el contratista debe asegurar las condiciones mínimas de calidad para no afectar las funcionalidades que se encuentra en correcta operación antes de la publicación.
- El contratista aceptará que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en el ambiente anterior a la publicación provisto y administrado por SPN S.A; si en el ambiente anterior no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
- El contratista aceptará que se detenga el tiempo en documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A. La herramienta de gestión, cuando se inicie el set de pruebas tanto por parte del Contratista como por parte de SPN S.A. El tiempo invertido en el set de pruebas debe ser previamente acordado con SPN. S.A

Indicador calidad de publicaciones:

- Si la publicación impacta la capa de presentación, el proveedor debe entregar el paquete (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación), que incluya el set de pruebas de calidad; para que permita la realización suficiente y necesaria de pruebas por parte de SPN S.A.
- Si la publicación impacta alguna de las interfaces, el proveedor debe hacer entrega previa del paquete de publicación (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación) con el respectivo set de pruebas de calidad.
- Para garantizar una correcta publicación de soluciones de incidencias, problemas o requerimientos, se aplicará los siguientes ANS de calidad:

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

ANS	FÓRMULA
Calidad en las pruebas en preproducción	1 punto por cada set de pruebas con errores sin solución del Bug desde la 1ra ejecución del paquete por parte de SPN S.A. Teniendo en cuenta que sea sobre la ejecución del set de pruebas.
	2 puntos por cada set de pruebas con errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete, teniendo en cuenta que el bug haya sido reportado como solucionado por parte del contratista.
	3 puntos por cada set de pruebas sin solución del bug, que adicional presenten errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete.
Calidad en publicación de producción	4 puntos por errores detectados en producción, que son demostrados como inherentes a la publicación o no replicables en ambiente de preproducción. Se sancionará si los incidentes no son solucionados dentro de las tres horas establecidas en el ANS.

Calidad en ambiente de preproducción:

Solución Bugs reportados	OK	Error	OK	Error
Estado de Otras funcionalidades	OK	OK	Error	Error
Puntos a penalizar	0	1	2	3

Calidad en ambiente de producción:

Se aplicarán los cuatro puntos, cuando los errores sean detectados en el ambiente de producción.

Penalizaciones de calidad:

Puntos mensuales	% de descuento factura mes
1	0%
2	6%
3	7%
>=4	8%

Notas aclaratorias:

- Los puntos sólo serán acumulables durante el mes de facturación, esta acumulación de puntos se hará por cada set de pruebas dentro del mes de facturación.
- El indicador de calidad está asociado a las reincidencias de errores de los bugs de los incidentes reportados dentro de este contrato y solucionados en las versiones de preproducción y producción.

3. Obligaciones en cuanto a Oportunidades de mejora

- Garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- Proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- Garantizar que realizará validación y entrega para la ejecución por parte de SPN S.A, de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema relacionada a código fuente o cambios en este o si así se definió en la implementación de una funcionalidad nueva como cargue inicial. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN S.A y El Contratista, y documentada mediante RFC.
- Garantizar que entregará un script para modificaciones de datos por base de datos, autorizados por el comité de cambios de SPN S.A, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, y sólo para incidentes críticos.
- Garantizar que el administrador de los datos asistirá presencial/telefónica al comité de cambios de datos (de ser necesario) dos horas a la semana y aceptará las funciones definidas a dicho rol.

- f. Garantizar que participará en sesiones de trabajo cada dos semanas programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.
- g. Garantizar el soporte de la aplicación, cuando el contratante confirme previamente con él la compatibilidad de cambios en infraestructura, en beneficio del desempeño de la aplicación.

4. Obligaciones en cuanto a Entregables:

Garantizar que entregará mensualmente los siguientes documentos:

- Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN S.A.
- Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
- Sugerencias de mejora.
- Observaciones.
- Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios resultantes de bugs, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
- Reportar el consumo de horas de especialistas verticales.
- Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN S.A tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

5. Obligaciones en cuanto al recurso humano:

Garantizar que el servicio incluye los siguientes perfiles:

- **Soporte:** Analista Funcional nivel 3: Técnico en sistemas con conocimiento en base de datos SQL server y funcionalidad de Sipost, con experiencia mínima de dos años en servicio y soporte en Sipost. Disponibilidad 100% del contrato.

6. Obligaciones en cuanto a Servicios solicitados por demanda:

- a) Garantizar que dará atención al usuario Especializado como soporte para la parametrización y uso especializado de la aplicación a nivel funcional y operativo, en la definición de servicios o procesos nuevos o modificados.
- b) Garantizar que brindará soporte en la administración de Aplicación (Solución a inquietudes de administración de aplicación, Base de Datos y Plataforma).

7. Obligaciones en cuanto a Bolsa de horas de disponibilidad incluidas:

- a) **En cuanto a Especialistas verticales:** Hora especialista disponible para reuniones, estas reuniones serán solicitadas por SPN, puede ser presencial o virtual según solicitud por SPN S.A.
- b) **Especialista funcional y de servicio:** Disponibilidad 10 horas al mes no acumulables.
- c) **Especialista de plataforma y aplicaciones:** Disponibilidad 30 horas al mes no acumulables.
- d) **Especialista de estructura de datos:** disponibilidad 15 horas al mes no acumulables.
- e) **Se incluye 8 Horas de disponibilidad de servicio programadas fuera del horario 5*8.** Estas horas de disponibilidad son mensuales No acumulables.
- f) **Se tiene disponibilidad de 2 horas de atención de servicio para eventos no Programados.**

8. Obligaciones en cuanto a Disponibilidad Adicional (servicio adicional con pago por demanda):

- a. Dedicación de grupo de servicio mínimo en horarios fuera del servicio.
- b. Las horas que sean solicitadas fuera del horario de servicio 5*8 y las cuales excedan las bolsas de horas incluidas, tendrán un costo adicional por demanda según la ejecución y el esfuerzo de las tareas reportadas.

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

9. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación, el tiempo utilizado en esta actividad serán utilizados de la bolsa de horas disponibles del especialista de plataforma y aplicaciones.
10. Las demás obligaciones inherentes para el cumplimiento del desarrollo 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 **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

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

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.
- 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: Mauricio Arturo Vargas

Quien revisó condiciones financieras: Andres Leonardo Romero Meneses

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: Sandra Rodriguez / Jenny Milena Téllez