

**Área solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología****Vigencia: 2021****Fecha: 09/03/2021**

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con *“Contratar el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Datastock v2 y su alojamiento de infraestructura en la nube”*.

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

Servicios Postales Nacionales S.A, administra y gestiona su trazabilidad documental a través del software Datastock, siendo esta la marca comercial registrada por Servicios Postales Nacionales S.A. cuyo software base de operación es el sistema de gestión documental SM-DOC, autoría de OSP International CALA S.A.S.; de esta manera, se da cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 04 de 2012 “Política de cero papel” y a la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación (AGN), es por eso que para continuar garantizando la disponibilidad y trazabilidad de los documentos que se encuentran administrados y almacenados en la plataforma, se hace necesario contratar el soporte y mantenimiento del software Datastock y su alojamiento de infraestructura en la nube.

El software Datastock fue desarrollado por el Consorcio de Transformación Digital Siglo XXI (CTDSXXI), (conformado por las empresas OSP INTERNATIONAL CALA S.A.S y COGNICASE MANAGEMENT CONSULTING SL) en virtud del Contrato de Colaboración Empresarial No. 090 de 2016, siendo implementado en la Entidad a través del Contrato No. 081 de 2017. Sin embargo, la autoría y desarrollo del software base del sistema de gestión documental fue registrada por OSP International CALA S.A.S., en la Dirección Nacional De Derechos de Autor en el libro 13 Tomo 58 Partida 238 con fecha de registro 14 de febrero de 2017.

Para la vigencia 2020 se suscribió un contrato para la continuidad del servicio de alojamiento en la nube, soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental, servicios que fueron ejecutados por la empresa OSP INTERNATIONAL CALA S.A.S, cuyo software base conforma los módulos funcionales de la herramienta Datastock.

Conforme a lo expuesto, se hace necesaria la contratación de manera directa por ostentar los derechos de propiedad intelectual, tal y como se describió anteriormente.

El presente proceso se encuentra contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021, ítem 199.

## **2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN**

La implementación del sistema de gestión documental Datastock inició a través del Contrato No. 081 de 2017, bajo las necesidades y requerimientos especiales de Servicios Postales Nacionales S.A.

Para el mes de junio de 2019, la Entidad recibió el sistema de información basado en el cumplimiento de las especificaciones técnicas y obligaciones contractuales.

En virtud de la Orden de Servicio No. 098 de 2019 se dio continuidad al soporte, mantenimiento y hosting de la plataforma (nube); y con el contrato 060 de 2020 se prestó el servicio para la vigencia abril 2020 a febrero 2021; por consiguiente, se hace necesario continuar con los servicios que respaldan la operación del sistema de gestión documental Datastock, para la trazabilidad documental de la Entidad.

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

El proveedor deberá ofrecer y dar cumplimiento a la ejecución de las siguientes especificaciones técnicas del servicio a contratar:

1. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta de gestión documental Datastock v2 en sus niveles: dos (2) (especialistas) y tres (3) (fabricante).
2. Poner al servicio de LA ENTIDAD las actualizaciones del software objeto de la presente contratación y el soporte de instalación de estas sin costos adicionales.
3. Ofrecer el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta y sus componentes con los más altos estándares de calidad y garantía de producto.

4. Ofrecer el servicio de alojamiento en la nube de la plataforma con un proveedor que ofrezca como mínimo un ANS del 99,95%, que sea fiable, de plataforma escalable y segura.
5. Ofrecer el soporte para la migración e instalación de la aplicación en la infraestructura que suministre Servicios Postales Nacionales S.A., en caso de requerirlo y sin ningún costo adicional.
6. Ejecutar capacitaciones de soporte nivel uno (1) al personal de la mesa de servicios de tecnología de Servicios Postales Nacionales S.A., dos (2) veces al año y con una duración mínima de diez (10) horas. El proveedor deberá hacer entrega de los manuales actualizados y de la documentación de capacitación.
7. Garantizar que la información de la plataforma en la nube debe estar respaldada con copias de seguridad (snapshots) de máximo cada ocho (8) horas.
8. Programar y ejecutar en conjunto con Servicios Postales Nacionales S.A., el plan de continuidad del negocio por lo menos una vez durante la vigencia del contrato. Documentar y entregar el proceso con los resultados obtenidos.
9. Mantener actualizado el licenciamiento Twain durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento.
10. Hacer entrega de la información y datos almacenados en la plataforma en el momento y en el medio que lo requiera Servicios Postales Nacionales S.A. Para el cierre y liquidación del contrato, el contratista hará entrega de toda la información y datos que se encuentren en la plataforma.
11. Cumplir con los siguientes ANS de soporte, que se priorizan a través de la urgencia y el impacto:

<i>Urgencia / Impacto</i>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<i>ALTA</i>	Prioridad Alta	Prioridad Alta	Prioridad Media
<i>MEDIA</i>	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
<i>BAJA</i>	Prioridad Media	Prioridad Baja	Prioridad Baja

Basados en los conceptos de las mejores prácticas de ITIL, se entiende por:

**Urgencia:** Tiempo máximo para solución y/o nivel de servicio o ANS.

**Impacto:** Afectación del negocio y/o número de usuarios afectados.

Tiempos de Solución de acuerdo con las prioridades, en horario hábil:

**Prioridad Alta:** 2 horas.

**Prioridad Media:** 4 horas.

**Prioridad Baja:** 8 horas.

12. Garantizar que el soporte de nivel dos (2) y nivel (3) deben estar enmarcados en los siguientes alcances:
  - a. Soporte de nivel dos (2): Soporte funcional y técnico especializado en la herramienta con capacidad de atención especializada en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, infraestructura tecnológica, bases de datos e interoperabilidad de la herramienta.
  - b. Soporte de nivel tres (3): Soporte de atención experto, encargado de identificar y solucionar los problemas a nivel de código fuente de los componentes de la herramienta. Este soporte experto es prestado por el fabricante de la herramienta quien tiene el conocimiento y la capacidad para identificar y solucionar incidentes y problemas.
13. Garantizar que el soporte técnico debe estar disponible para atención cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio para dar continuidad a la operación.
14. Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato. El proveedor está

en la obligación de mantener actualizada la matriz de escalamiento y atención. La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral sobre la herramienta de gestión de SPN.

15. Atender los casos que le sean escalados por el soporte de nivel uno (1), a través de la herramienta de gestión de casos de atención dispuesta por SPN para tal fin. SPN entregará los usuarios para la atención de los casos y capacitará al proveedor en el uso de esta.
16. Atender las solicitudes de cambio (RFC) debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras que pueden estar asociadas a soluciones de problemas; para ello se acogerá al comité de cambios y publicaciones con el que cuenta SPN.
17. Atender solicitudes de información o análisis que solo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura. Incluye gestión de datos en base de datos.
18. Garantizar como mínimo una infraestructura en la nube con las siguientes características:

Servidor LINUX DATASTOCK

- 4 vCPUs,
- 26 GB memory, RAM
- 500GB disco
- Sistema operativo Linux. CentOS-7

Servidor de ALFRESCO

- 2 vCPUs
- 8 GB memory, RAM
- 500GB disco
- Sistema operativo Linux. CentOS-7

Servidor WINDOWS ANDES

- 1 vCPU,
- 3.75 GB memory RAM
- 500GB disco
- Windows Server 2012

### 3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

81111800 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología

## 4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Datastock v2 y su alojamiento de infraestructura en la nube.

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

El registro del software de gestión documental está en el libro 13 Tomo 58 Partida 238 con fecha de registro 14 de febrero de 2017, de la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

La obra registrada es SIPLEX MANAGEMENT DOC, que es el software base del sistema de gestión documental; Datastock es el nombre comercial del sistema de información y es marca registrada de 4-72.

## 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 (Acuerdo 005 de 2019) 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 OSP International CALA S.A.S. quien es el autor del sistema de gestión documental.

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

## 7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado es de **DOSCIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$206.332.927)**, incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

El valor total de la presente contratación se discrimina de la siguiente manera:

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	OSP International CALA S.A.S.	
			Valor Unitario	Valor Total
Alojamiento DataStock	Mes	12	\$ 6,912,764	\$ 82,953,168
Soporte y Mantenimiento DataStock	Mes	12	\$ 8,304,046	\$ 99,648,552
Capacitación	Und	2	\$ 2,015,959	\$ 4,031,918
<b>SUBTOTAL</b>				<b>186,633,638</b>
<b>IVA</b>				<b>19,699,289</b>
<b>TOTAL</b>				<b>206,332,927</b>

## 8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo OSP International CALA S.A.S., el propietario de los derechos morales de autor, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 Tomo 58 Partida 238 respectivamente del 14 de febrero de 2017, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de Derechos de Autor; de igual manera, teniendo en cuenta que el conocimiento técnico y funcional de la herramienta no ha sido tercerizado, siendo el citado proveedor, el único que puede dar soporte y mantenimiento de dicha herramienta y garantiza una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar.

En virtud de lo citado, el área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor OSP International CALA 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 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

N/A.

## 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-TÉCNICOS TECNOLÓGICOS

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"> <li>* Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT.</li> <li>* Personal insuficiente para brindar soporte.</li> <li>* Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía.</li> <li>* Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios).</li> <li>* Fallas en los aplicativos de la empresa</li> <li>* Falta de capacitación</li> <li>* Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte</li> <li>* Falta en la conexiones de telecomunicaciones.</li> <li>* No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad.</li> <li>* Identificación de usuario y autenticaciones compartidas.</li> <li>* Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la empresa.</li> <li>* La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa</li> <li>* No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio</li> <li>* Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa.</li> <li>* Pérdida de clientes y usuarios</li> <li>* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa</li> <li>* Pérdida de imagen de la Empresa.</li> <li>* Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT.</li> <li>* Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3).</li> <li>* Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva.</li> <li>* Deterioro en la prestación de servicios de la empresa</li> <li>* Información errada para toma de decisiones en la empresa</li> <li>* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes</li> <li>* Pérdida de ingresos de la empresa</li> <li>* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa</li> <li>* Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector.</li> </ul>	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"> <li>* No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa.</li> <li>* No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa.</li> <li>* Falta de planeación en el crecimiento de las áreas.</li> <li>* Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos</li> <li>* Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software.</li> <li>* Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software.</li> <li>* Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados.</li> </ul>	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"> <li>* Daños en el disco duro de los equipos</li> <li>* Daños en equipos de cómputo y servidores</li> <li>* Malware o Virus en equipos</li> <li>* Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones</li> <li>* Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico.</li> <li>* Inadecuada o indebida manipulación de los equipos</li> <li>* No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la empresa</li> <li>* Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software</li> <li>* Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica</li> <li>* Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos</li> <li>* Niveles de seguridad de la información inadecuada</li> <li>* Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información</li> <li>* Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información</li> <li>* Manejo inadecuado de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afectación en la Continuidad del Negocio</li> <li>* Incumplimiento en las labores del usuario final</li> <li>* No prestación del servicio tecnológico a los usuarios</li> <li>* Pérdida de imagen de la empresa ante el cliente</li> <li>* Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos</li> <li>* Sanciones o multas a la empresa</li> <li>* Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente</li> </ul>	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 08

		* No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información				
Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	* 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	* 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	* Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de las actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos.	* 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	
JURIDICOS - LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X		



FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.				* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.				
										* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.				
										* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.				
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad				
						* 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.)								
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad				
						* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)								
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	



## 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 **DOSCIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$206.332.927)**, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar.

El valor total de la presente contratación se discrimina de la siguiente manera:

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	OSP Internacional CALA S.A.S.	
			Valor Unitario	Valor Total
Alojamiento DataStock	Mes	12	\$ 6,912,764	\$ 82,953,168
Soporte y Mantenimiento DataStock	Mes	12	\$ 8,304,046	\$ 99,648,552
Capacitación	Und	2	\$ 2,015,959	\$ 4,031,918
SUBTOTAL				186,633,638
IVA				19,699,289
TOTAL				206,332,927

## 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.

## 14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

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

## 15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP No. 17426 del 24 de febrero de 2021 por valor de **DOSCIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$206.332.927)**, incluidos IVA, impuestos y costos a que haya lugar, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

## 16. FORMA DE PAGO

La Entidad pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

1. Doce (12) pagos iguales mes vencido, por valor de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$6,912,764.00) M/CTE.**, incluido impuestos y costos a que

haya lugar; por concepto de alojamiento en la nube de la plataforma Datastock v2, previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

2. Doce (12) pagos iguales mes vencido por valor de **NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CATORCE PESOS CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$9,881,814.74) M/CTE.**, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar; por concepto de soporte y mantenimiento, previa aprobación por parte del supervisor del contrato.
3. Dos (02) pagos iguales mes vencido por valor **DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON VEINTIÚN CENTAVOS (\$2,398,991.21) M/CTE.**, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar; por concepto de capacitaciones, previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO.**- En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo 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 el objeto contractual con la calidad y tiempos establecidos en el contrato de acuerdo a todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
5. 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.

6. 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.
7. Mantener los precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato hasta su liquidación.
8. Garantizar que para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), está en la obligación de:
  - a. 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.
  - c. 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. 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. 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.
9. Garantizar la salvaguardia de la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades.
10. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta.
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 todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.

14. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato

#### OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

1. 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, bajo criterios de eficacia y eficiencia.
2. Asumir las penalizaciones que se le impongan, por el incumplimiento de los ANS de soporte pactados en el presente contrato y que le sean atribuibles:

Prioridad	ANS	Descuento en la factura del mes
Alta	2 horas	5% por cada caso de ANS incumplido en el mes
Media	4 horas	3% por cada caso de ANS incumplido en el mes
Baja	8 horas	2% por cada caso de ANS incumplido en el mes

3. Asistir a las reuniones de seguimiento que el supervisor del contrato solicite.
4. Entregar los primeros cuatro (4) días calendario del mes, un informe de gestión de los casos de soporte atendidos, que contenga como mínimo la siguiente información:
  - a. Número de caso.
  - b. Fecha y hora de recepción del caso.
  - c. Descripción de la solicitud.
  - d. Prioridad.
  - e. Usuario solicitante.
  - f. Estado del caso.
  - g. Diagnóstico.
  - h. Solución.
  - i. Fecha y hora de la solución.
  - j. Recomendaciones para mejora continua.
  - k. Comportamiento de la plataforma de infraestructura en la nube.
5. Proveer sin costo adicional ambiente de pruebas y capacitación para garantizar un correcto ciclo de vida de las soluciones.
6. Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien él delegue.
7. Hacer entrega oficial de los manuales de usuario, manuales de administración y manuales técnicos de la solución al momento de impartir las capacitaciones al soporte de nivel uno (1). También hacer entrega del material de capacitación y de gestión del conocimiento al supervisor del contrato o a quien el delegue.
8. Garantizar que el proceso de capacitación (entrenamiento), contenga los siguientes criterios:
  - a. **Pedagógico:** I) Debe describir previamente al entrenamiento cual es la competencia que el personal de la empresa va a adquirir en dicho proceso. II) Establecer criterios de evaluación y medición de la efectividad del entrenamiento (generar evidencias de la evaluación). III) Definir con anterioridad los contenidos (temática).
  - b. **Didáctico:** I) El proveedor debe garantizar que durante el entrenamiento se efectúen demostraciones y ejercitaciones al personal sobre la herramienta, permitiendo retroalimentaciones en tiempo real. II) Garantizar los insumos (recursos) del entrenamiento, para la efectividad del entrenamiento.
9. Garantizar que para efectividad del entrenamiento, es necesario que establezca las mesas de trabajo con Servicios Postales Nacionales S.A, para acordar lo anteriormente mencionado. El entrenamiento será para mínimo quince (15) personas.

10. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de ésta 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.
11. Garantizar la disponibilidad de la plataforma en la nube con un ANS equivalente o superior a 99.95% de servicio mensual. El incumplimiento de este ANS tendrá una penalidad de descuento sobre la factura del mes, equivalente al 10% de la facturación mensual (en lo referente a hosting en la nube y soporte y mantenimiento).
12. Apoyar a la entidad en la apropiación de la herramienta y la puesta en marcha de las funcionalidades de la misma, y los ajustes necesarios de la infraestructura en la nube para su óptimo desempeño.

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

#### 19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, , en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **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 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: \_\_\_\_\_