

**SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA EFECTUAR ESTUDIO DE MERCADO**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de conformidad con el principio de transparencia para la contratación, lo convoca como único oferente a participar con su COTIZACIÓN, como parte del estudio de mercado dentro de la etapa preparatoria del proceso de selección, conforme a las siguientes especificaciones:

**1. 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.

**2. 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:

| <b>Urgencia / Impacto</b> | <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

La Dirección Nacional de IT o quien sea delegado de esta área, será quien apruebe las horas de desarrollo para el control de la bolsa de horas. Las estimaciones deben pasarse por escrito definiendo el desglose del valor estimado del requerimiento por cada etapa del proceso de desarrollo.

| Descripción   | Unidad de Medida | Cantidad | Razón social del proveedor a evaluar |                |
|---|------------------|----------|--------------------------------------|----------------|
|   |                  |          | Valor Unitario                       | Valor Total    |
| Servicio de Hosting mensual para el aplicativo DataStock                      | mes              | 12       | \$ 6.912.764                         | \$ 82.953.168- |
| Servicio de Soporte y mantenimiento mensual para para el aplicativo DataStock | mes              | 12       | \$ 8.304.046                         | \$ 99.648.552- |
| Capacitaciones  | Und              | 2        | \$ 2.015.959                         | \$ 4.031.918   |
| <b>SUBTOTAL</b>   |                  |          |                                      | \$ 186.633.638 |
| <b>IVA</b>  |                  |          |                                      | \$ 19.699.289  |
| <b>TOTAL</b>  |                  |          |                                      | \$ 206.332.927 |

**3. 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.

**4. LUGAR DE EJECUCIÓN**

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

**5. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL ENVÍO DE LAS COTIZACIONES**

El interesado en participar debe tener en cuenta que no podrá cotizar parcialmente sino totalmente los ítems y se le recomienda que antes de elaborar y presentar su cotización, tenga en cuenta lo siguiente:

- Indicar si el valor del IVA está incluido en la cotización. Con relación al IVA el proponente debe discriminar en la oferta este impuesto, si pertenece al régimen común; en caso de no indicarlo, este nuevo valor no será reconocido por S.PN S.A y el proveedor deberá asumir el costo del impuesto.
- El proponente deberá cotizar los ítems en la unidad de medida acorde con la requerida para cada uno de los elementos requeridos por la Entidad.
- En la cotización, el interesado deberá tener en cuenta todos los gastos directos e indirectos, tales como impuestos, tributos constitución de las garantías en caso de que se requiera, suministro, transporte, operarios y demás gastos para el debido cumplimiento. Por lo tanto, los precios que se propongan deberán considerar tales conceptos.

- La validez de la oferta debe ser mínimo de 90 días calendario o superior.
- **Medio de recepción de la cotización:** Se solicita enviar la cotización por alguno de los siguientes medios de comunicación:

Dirección de correspondencia electrónica: [jenny.tellez@4-72.com.co](mailto:jenny.tellez@4-72.com.co) (Nota. Si anexa algún archivo digital, este debe venir en formato PDF, Word o Excel.

- **Fecha límite de recepción de cotización: Veintiocho (28) enero (01) Dos mil veintiuno (2021) hasta las 04:30pm**

**NOTA:** Se advierte que ni la formulación de la presente solicitud, ni la presentación de la cotización generan compromiso y obligación por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A de celebrar contrato alguno, pues no corresponden a un procedimiento de selección, sino estudios de mercado con miras a iniciar un futuro proceso de selección.

Atentamente,



Jenny Milena Téllez Villarraga  
Profesional Experto Nivel II  
Dirección Nacional de Informática y Tecnología



Fernando Linares Castro  
Gerente de Proyectos  
OSP International CALA SAS