



Bogotá D.C., Enero 29 de 2021

Señores
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
Jefatura Nacional de Compras
Bogotá D.C.

Referencia: Propuesta y Cotización invitación enero de 2021

Respetados Señores

Conforme a la invitación recibida el 19 de enero del presente año en atención a la contratación por un periodo de doce (12) meses del software como servicio (SAAS) de la Plataforma de Servicios Financieros Multipay, Servicio de Disponibilidad de Personalización de los Servicios financieros de SPN, interconexión con colaboradores empresariales y aliados comerciales, transacciones de puntos de venta (propios o aliados) y control de caja y tesorería, con el fin de soportar la operación de los puntos de SPN.

Esperamos esta cumpla con lo requerido, para dar paso seguido al proceso de contratación del servicio.

Cordial saludo,

OMAR ALBERTO ANGEL GONZALEZ
Director de Ventas
Multipay S.A.S.

MultiPay S.A.S. NIT. 900.258.803-0

Email: multipay@multipay.com.co

Teléfono: +57 1 7433982

Calle 104 No. 18A - 52 Oficina 201 Edificio Torre 104 Etapa I

www.multipay.com.co

Bogotá D.C., Colombia.



COTIZACIÓN PRESTACIÓN SERVICIOS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY

Enero 29, 2021



COTIZACIÓN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE MULTIPAY

Multipay señala que la Solución tecnológica a proveer de conformidad con la solicitud de cotización por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. ("SPN") está compuesta por varios servicios que engloban las funcionalidades que atenderán a las necesidades y requerimientos de SPN, por lo que a continuación se dará una descripción de la Solución, sus componentes y funcionalidades, los Servicios y las condiciones que engloban la provisión de la Solución y la respectiva oferta económica.

Descripción de la Solución

La Solución Integral que ofrecemos a través de esta cotización a SPN es un Sistema de Información que soporta la operación propia de SPN, a través de la interacción con sistemas externos de validación, donde la función principal es la administración y gestión de los servicios postales y la operación y control del efectivo en las cajas de los puntos de venta. Así mismo, la solución está diseñada de tal manera que permite la interconexión con los aliados comerciales, ya sea que ofrezcan la totalidad de los servicios postales o sólo en giros postales.

La Solución en términos generales permite gestionar el control del dinero en efectivo, la administración de los usuarios y roles, la configuración y administración de acceso de aliados al Sistema, la gestión y monitoreo tecnológico de puntos de venta y sus diferentes terminales de pago, la gestión y configuración de las transacciones y sus distintos procesos.

A través de los Sistemas Multipay se autorizan o enrutan los servicios de giros nacionales, giros internacionales, recaudos, recargas de tiempo al aire, la venta y facturación de los servicios o productos físicos propios de SPN. Así como servicios especializados de pago a pensionados, recaudo DIAN y de corresponsalía bancaria con Bancos aliados (Banco Colpatria).

Para el consumo de la Solución por parte de SPN, Multipay proporciona la aplicación de escritorio "CAJA", una plataforma web "Gestor", un Servicio Web Interredes (Giros Nacionales), un Servicio Web de Facturación y un Servicio Web de Riesgo y Liquidez. Todo esto soportado en unos servicios Windows sobre los cuales se procesan las operaciones, se integran los sistemas de información inmersos en la operación, se regula el tiempo de conexión de las cajas, se autorizan transacciones, se intercambian y leen archivos de información.

A continuación se señalan los módulos de la Solución que se ofrecen para esta cotización, y los cuales atienden a los requerimientos recibidos por SPN.

Módulos de la Solución

Aplicativo de Caja Multipay

Es un aplicativo de escritorio, para Sistema Windows, que funciona como una caja registradora virtual para la venta de productos y servicios y un sistema de administración de las cajas, con funciones de tesorería y asignación de transacciones a cada una de las cajas existentes por punto de venta.

Gestor de Red

Es un aplicativo web que permite la administración de todos los procesos soportados para la operación de SPN desde las Cajas. Permite la configuración del sistema, las transacciones de nivel superior, administración de redes, usuarios y sus respectivos reportes como movimientos, giros, pago pensionados, recaudo, venta física, recargas, transacciones de corresponsalía bancaria, etc.

Servicios Web

Como parte de la Solución Multipay ofrece los siguientes servicios Web:

- a. **Interredes:** Servicio Web estándar expuesto por el sistema Multipay para las redes aliadas de SPN.
- b. **Riesgo y liquidez:** Servicio Web estándar expuesto por el sistema Multipay para el consumo de los datos por parte de la aplicación SARL – Sistema de Administración de Riesgo y Liquidez de SPN.
- c. **Facturación:** Servicio Web estándar expuesto por el sistema Multipay para la generación de facturas desde el sistema on-line de SPN para la venta de servicios físicos.

Servicios Windows de la Solución

La Solución cuenta con servicios de Windows que soportan el funcionamiento adecuado de los distintos sistemas, aplicativos y funcionalidades de la Solución.

1. Core del sistema: Servicio que administra la lógica de negocio del sistema Multipay.
2. Front del Core: Servicio que controla el tráfico de solicitudes realizadas desde las cajas al Core del sistema.
3. Cierre automático de las cajas: Servicio que asegura el cierre y cuadre de cajas en los puntos de venta de SPN y las redes aliadas que operan con caja de Multipay.
4. Recaudo: Servicio que permite el intercambio de archivos para el proceso de recaudos y facturación.
5. Liquidación: Servicio que genera reporte que contiene la operación realizada por las transacciones de giros realizadas por cada red.
6. Conciliación: Servicio que administra el proceso de conciliación diaria de las transacciones de giros realizadas por cada red.
7. Confirmación SOAT: Servicio que solicita la confirmación del pago realizado por la transacción de venta de SOAT en los puntos de SPN.
8. Recaudo RNEC: Servicio que genera el archivo de recaudo con los parámetros exigidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Integración con Sistemas Externos

Multipay ofrece una Solución ya interconectada con sistemas externos que soportan, habilitan, consultan y autorizan el servicio transaccional de las cajas propias de SPN y las de redes aliadas, de acuerdo con las necesidades y requisitos establecidos por la naturaleza del servicio que ofrece SPN.

- ✓ Sherlock: servicio Web de reporte de las transacciones de Giros Nacionales a MinTic.
- ✓ Inspektor: servicio Web de validación de usuarios en listas restrictivas.
- ✓ Seven: servicio Web de reporte de movimientos de las cajas al Sistema Contable ERP.
- ✓ Base de Datos IFS, al cual se conecta el Sistema para extraer valores de los fletes con el fin de permitir el control de efectivo de las cajas de los puntos SPN.
- ✓ Servicios Web de Redes Aliadas: la Solución se integra con los servicios web de los Aliados para el pago de los Giros Nacionales, cuando el aliado cuenta con su caja propia.
- ✓ Servicio SPN de intercambio de archivos a través de SFTP: servicio para la carga de archivos de facturación y descarga de archivos del proceso de recaudo.
- ✓ Servicio Redes Aliadas para intercambio de archivos a través de código SFTP: servicio de cada red aliada para el almacenamiento de archivos propios de procesos de conciliación y diferencias.
- ✓ Sipost: el Sistema Integrado de Información Postal a través del cual la Plataforma Multipay se conecta para realizar las transacciones de ventas físicas que ofrece SPN en sus puntos de venta propios o de redes aliadas que usan el aplicativo de Caja Multipay.
- ✓ Lintick: Servicio de biometría implementado en las cajas de SPN, a través del cual se realiza el enrolamiento y autenticación de los clientes de giros y pago pensionados, dando cumplimiento a los controles del MINTIC para giros, Colpensiones y Positiva para pensionados, en cuanto a la validación de la persona que realiza la transacción.

Los servicios principales que proveerá Multipay a través de la Solución descrita, conforme el requerimiento para 12 meses es:

1. Servicio Tecnológico de Procesamiento Transaccional
2. Servicio de Comunicación e Interconexión
3. Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema
4. Servicio Web de Gestión, Administración y Reportes
5. Servicio de Personalización del Software
6. Servicio de Contingencia

Los cuáles serán proveídos de conformidad con las condiciones descritas a continuación sobre cada servicio:

A. SERVICIO TRANSACCIONAL

Para este servicio Multipay ofrece la solución con su plataforma ya interconectada a los sistemas de SPN o externos (Riesgo de Liquidez, Biométrico, Sherlock, Inspektor, Base de Datos IFS, Conexred, Servicios Web de Redes Aliadas Interredes para giros aliados interconectados, Sipost, ERP Seven, Lintick) lo que permite habilitar el servicio transaccional de caja de punto de venta, servicio de productos financieros, conciliaciones, reportes de control de efectivo, autorizaciones de nivel superior, liquidaciones e integraciones con aliados de servicios de giros nacionales, internacionales, recaudos, pagos, recargas y venta de servicios físicos, todos estos servicios de acuerdo a las necesidades de SPN en cuanto a funcionalidades, manuales y requisitos establecidos por la naturaleza del servicio que ofrece la Entidad.

Este servicio está basado en un modelo de mínimos transaccionales y rangos de transacciones, para garantizar que el servicio vaya en total dinamismo con el crecimiento y alcance de la operación de Servicios Postales Nacionales. Este modelo está claramente dirigido a las transacciones autorizadas por el autorizador de Multipay y todas las transacciones que pasan a través del Switch de MultiPay, conocidas como transacciones enrutadas, las cuales aunque no requieren autorización de Multipay si deben usar el servicio de enrutamiento de Multipay, haciendo uso de la infraestructura y de los sistemas propios de la solución, con el fin de permitir sincronía en todo el sistema transaccional, su correcto funcionamiento y el seguimiento a la operación transaccional para SPN.

Este Servicio incluye el procesamiento transaccional de los productos y servicios financieros de SPN, con un tiempo de respuesta alto en los componentes propios (180 transacciones por segundo).

Los servicios o productos financieros de SPN que requieren y pueden procesarse a través del Servicio Transaccional son:

- ✓ **Giros Nacionales:** Transacciones realizadas a través de la Caja de General o el Web Service Interredes que permite la Emisión, Enmendación, Anulación y Pago de Giros, actuando como autorizador de la operación.
- ✓ **Giros Internacionales:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de General que permite la Emisión, Enmendación, Anulación y Pago de Giros Money Gram, actuando como enrutador de la operación con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.

- ✓ **Transacciones de Giros IFS** cargadas a la Caja Principal para el control del efectivo derivado de la Emisión, Anulación y Pago de Giros IFS.
- ✓ **Venta de Servicios y Productos Físicos:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de Multipay que permite la venta de servicios como paquetería, encomiendas y productos como estampilla o materiales de empaque, actuando como enrutador de la operación con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.
- ✓ **Recaudo DIAN:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de Multipay que permite el Recaudo de impuestos de la DIAN derivados de los servicios internacionales ofrecidos por SPN, actuando como enrutador con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.
- ✓ **Pagos a Pensionados:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite el cargue de información de Mesadas autorizadas por Colpensiones o Positiva y el control del pago en los puntos de venta a los pensionados, actuando como autorizador de la operación.
- ✓ **Recargas de Tiempo al Aire a Celulares:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite la recarga a celulares de cualquier operador, actuando como enrutador de la operación.
- ✓ **Corresponsalía Bancaria:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite realizar operaciones bancarias con Banco Colpatria y/o Banco aliados de SPN, actuando como enrutador de la operación.
- ✓ **Recaudo:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite realizar recaudos de las entidades y comercios Linio, Pago Contra Entrega SPN, RNEC, operando de acuerdo con el convenio con el aliado, actuando como enrutador de la operación.
- ✓ **Transacciones Interconectadas:** Multipay ofrece actualmente en su Plataforma transacciones de esta modalidad, como son los servicios de venta física de productos, venta de servicios postales, el recaudo DIAN, Giros IFS y los Giros Internacionales con MoneyGram. No obstante, Multipay aclara que frente a las nuevas transacciones con datafonos y otros nuevos negocios estos serán posibles mediante requerimientos al Servicio de Personalización de la

Plataforma, los cuales serán descontados del Servicio de Disponibilidad de Personalización de la plataforma (Unidades de personalización previo acuerdo entre las Partes).

Así mismo, el Servicio Transaccional de Multipay procesa transacciones de tipo operacional y administrativas, que hacen parte de los procesos y acciones que apalancan o soportan el procesamiento de los servicios o productos financieros enlistados anteriormente.

- ✓ Transacciones administrativas de control de caja y cierre de caja (caja general y de pagos)
- ✓ Transacciones de diferencias sobrantes y faltantes.
- ✓ Reportes de arqueo, de operación en punto de venta y tesorería (reportes del Gestor que apoyan al área de tesorería para el control de efectivo). Reportes de operación nacional.
- ✓ Conciliaciones y liquidaciones con redes o puntos aliados que realicen transacciones a través de la plataforma.

Específicamente son conocidas como las Transacciones de Nivel Superior, por cuanto son las que permiten al administrador de la Solución configurar las reglas de funcionamiento de los puntos de venta de los servicios SPN.

Transacciones de Nivel Superior:

- 1. Cuentas / Entidad Bancaria**
- 2. Puntos / Cuentas por punto**
- 3. Terminales / Medios de pago terminal**
- 4. Asignar base general**
- 5. Aprobaciones**
 - a. Consignación
 - b. Reposición
 - c. Pagos/ Por cheque / Por consignación / Por Transferencia
 - d. Pagos Administrativos
- 6. Informes**
 - a. Reportes

- b. Consignaciones
- c. Alertas
- d. Arqueo
- e. Consolidado Nacional
- f. Reposiciones
- g. Movimientos
- h. Saldo en línea
- i. Giros Nacionales
- j. Facturación Anulado Automático
- k. Venta Física
- l. Pensionados balance de pagos
- m. Cargue de bases
- n. Liquidación y conciliación de productos

7. Imprimir

- a. Cierre Punto
- b. Reimpresión de Facturas y Comprobantes

8. Aprobaciones

- a. Diferencias
- b. Anulación de facturas
- c. Anulación de giros
- d. Cambios de estado de giros.
- e. Giros Expirados
- f. Anulación de Giros
- g. Bloquear Giros
- h. Configuración de Tarifas
- i. Anulación pagos
- j. Carga masiva
- k. Archivo de aliados
- l. Biometría
- m. Novedades
- n. Carga de mesadas
- o. Cambio de oficinas
- p. Reintegros

Para el servicio de modelo transaccional y su respectiva facturación se tendrá presente el tipo de transacción al que corresponde cada procesamiento, bajo el siguiente esquema:

❖ Transacciones Autorizadas

Son aquellas en donde las reglas de negocio, previamente proporcionadas por SPN, son administradas por **Multipay**, y sobre las cuales se ejecutan las reglas de negocio del producto o servicio para autorizar o negar la transacción por parte del servicio del Autorizador **Multipay**.

Se consideran como Transacciones Autorizadas:

No	Transacción
1	Anulación Giro Nacional.
2	Cotizar Giro.
3	Emisión Giros Nacionales.
4	Estampillas Siposts.
5	Pagar Giros Nacionales.
6	Pago Pensionados.
7	Recaudo Convenios.
8	Recaudo RNEC.

❖ Transacciones Enrutadas

Son aquellas transacciones en donde la Plataforma de Servicios Financieros enruta la transacción de inicio a fin hacia un sistema autorizador externo que valida las reglas de negocio y son los que niegan o aprueban las transacciones.

No	Transacción
1	Anulación Factura.
2	Anulación Giro Internacional.
3	Consulta Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.
4	Cotización SOAT.
5	Emisión Giros MG.
6	Emisión IFS.
7	Inicio Sipost.
8	Pago Giros MG.
9	Pago IFS.
10	Recargas.
11	Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.

12	Recaudo Dian.
13	Recaudo SOAT.
14	Validar contra inspector.
15	Venta Servicios Físicos.
16	Recaudo Corresponsal Bancario BancoOccidente.
17	Retiro OTP Corresponsal Bancario BancoOccidente.
18	Depósito Corresponsal Bancario BancoOccidente.
19	Consulta Recaudo Corresp. Bancario BancoOccidente.
20	Consulta Valor Corresp. Bancario BancoOccidente.
21	Resumen Corresponsal Bancario BancoOccidente.
22	Consulta Código Postal.
23	Notificación FlexyPagos Codensa.

❖ Transacciones Administrativas

Son aquellas transacciones que permiten configurar, iniciar y administrar el Sistema.

No	Transacción
1	Autenticar y devolver menú listas contadores.
2	Cambio de clave.
3	Cerrar Sesión.
4	Pedir controles y perfiles por usuario.
5	Traer Terminales por punto.
6	Apertura de caja.
7	Cierre automático Caja Auxiliar.
8	Cierre automático Caja Principal.
9	Cierre Total Punto. Automático.
10	Cierre Total Punto – Manual.
11	Cierre Total y Parcial.

❖ Transacciones Operacionales

Son aquellas transacciones directamente relacionadas con la ejecución de los servicios prestados a los usuarios del Sistema, las cuales podrán ser

transacciones de apoyo necesarias para la ejecución de transacciones autorizadas o enrutadas.

No	Transacción
1	Adición Cupo Efectivo.
2	Adición de saldo sobre terminal.
3	Consignación de cupo.
4	Consignaciones.
5	Pagos Administrativos.
6	Acepta o rechaza el mensaje.
7	Aceptar alerta desde el punto.
8	Aceptar Alerta x caja.
9	Alertas Cierres Parcial.
10	Arqueo total x Caja.
11	Consulta Estado Caja Efectivo.
12	Consulta giros por pagar.
13	Consulta giros por remitente.
14	Consulta Nombre Convenio.
15	Consulta Pensionados.
16	Consulta Recaudos.
17	Consultar Comprobante.
18	Consultar Factura.
19	Consultas cambios de custodia.
20	Diferencia Faltante Caja Auxiliar.
21	Diferencia Faltante Caja Principal.
22	Diferencia Negativa Moneda Circulante.
23	Diferencia Positiva Moneda Circulante.
24	Diferencia Sobrante Caja Auxiliar
25	Diferencia Sobrante Caja Principal
26	Registrar Solicitud en Punto.
27	Registro de solicitudes Caja Auxiliar. Ídem.
28	Registro del Arqueo del punto.
29	Reporte operaciones Punto.
30	Reposiciones.
31	Resumen de Giros.
32	Resumen de Giros internacionales.
33	Resumen del cierre por caja.
34	Resumen Pensionados.

35	Resumen Recargas.
36	Resumen Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.
37	Resumen Recaudos.
38	Resumen Venta de Productos.
39	Retiro Cupo Efectivo.
40	Total Retiros y Adiciones.
41	Traer Alertas x Punto.
42	Traer Alertas X Terminal.
43	Traer Consignaciones X punto.
44	Traer Saldo.
45	Traer Solicitudes por caja.
46	Traer Cuentas por Id Punto.
47	Validar Cliente.
48	Validar si el punto ya realizó el arqueo.
49	Validar si ya se realizó el arqueo.
50	Validar Usuarios Pens.

Las transacciones que se ofrecen actualmente son transacciones de negocio, las cuales pueden incluir diferentes transacciones, flujos técnicos y consumo del sistema.

Estas transacciones podrán aumentar, modificarse o ampliarse mediante parametrizaciones a través del *Servicio de Disponibilidad de Personalización de Software*. Para dar una mejor adaptación de la Solución a la ampliación de servicios y transacciones de SPN. Todo nuevo servicio que requiera tranzarse en el Sistema de Multipay, será categorizado de acuerdo con los conceptos anteriores como transacciones autorizadas, enrutadas, administrativas y operacionales.

B. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN E INTERCONEXIÓN

Para garantizar las comunicaciones entre los sistemas de SPN y Multipay, contamos con un canal dedicado de comunicación, el cual cumple con acuerdos de niveles de servicio del 99.7% de disponibilidad, con un tiempo promedio máximo de solución (MTTR) de 4 horas. Dentro de este servicio se prevé el arrendamiento de VPNs transaccionales “site to site” para soportar la comunicación e integraciones de terceros y aliados con los sistemas de SPN.

Este servicio de interconexión por VPN Transaccional contempla el acompañamiento técnico de un equipo especializado en infraestructura y comunicaciones, con el fin de solucionar dudas o inconvenientes a la hora de

planear y proyectar la integración de nuevos aliados y convenios a la red de SPN. Así mismo, Multipay establece a través de la presente cotización que el servicio de interconexión será para VPN de uso exclusivamente transaccional. En el caso que SPN requiera de una nueva VPN para otro tipo de propósito, se validará el requerimiento y los costos de provisión del mismo. Así mismo, en el caso que alguna integración con un Aliado de SPN, requiera la adquisición y el consumo de algún Certificado Digital, se validará el requerimiento y los costos de provisión de dicho Certificado, así como su renovación en caso de requerirse.

Para realizar interconexión con SPN y sus aliados Multipay ofrece 12 VPN Transaccionales (IPSEC) con un precio ya incorporado dentro del valor del Servicio en general teniendo en cuenta el requerimiento para el nuevo contrato por doce meses para 2021. Multipay proveerá las VPN transaccionales a partir de la VPN 13 en adelante, sean seguras o adicionales, en modalidad de arrendamiento por un valor mensual de uso.

C. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Este servicio se contempla frente a todos los componentes de la Solución Tecnológica de Servicios Financieros, software, hardware, bases de datos y comunicaciones. Este servicio comprenderá los acuerdos de niveles de servicio, horarios de atención de requerimientos, tiempos de respuesta y solución y el personal idóneo para su eficiente y eficaz respuesta.

1. Alcance

El modelo de soporte que oferta Multipay a SPN, es de tipo compartido, donde los recursos están disponibles por demanda. Lo que permitirá que en la medida en que SPN requiera aumentar o disminuir soporte de acuerdo con la cantidad de transacciones efectuadas. El servicio se prestará exclusivamente en forma remota. Así mismo, dicho servicio se presta en los niveles de complejidad que se requiera con el personal idóneo para atender los distintos requerimientos.

2. Descripción del Servicio de Soporte

A continuación, se define el nivel de soporte que se aplicará de manera transversal a los servicios contratados:

Soporte de Tercer Nivel:

Nivel en el cual Multipay recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de SPN en nivel 1 y 2, que son casos de los usuarios en los puntos de

venta de la Entidad y los puntos de las redes aliadas que hacen uso de la solución de forma directa, y que no pudieron ser resueltos en dichos niveles o que requieren una solución más avanzada.

Este nivel 3 a cargo de Multipay es el de mayor capacidad para resolver incidentes o problemas, llegan a él los temas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos, sistemas operativos e infraestructura). También gestionan requerimientos de información relacionados con el servicio, solicitados por el cliente.

A este nivel se llega a través de la Mesa de Soporte de Multipay, e internamente se da un escalamiento con el fin de atender o gestionar eventos como:

- ✓ Incidentes.
- ✓ Incidente Mayor o Crítico.
- ✓ Problemas.
- ✓ Requerimiento de Cambios (RFC) en las aplicaciones debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.
- ✓ Error conocido o fuera del alcance.
- ✓ Requerimientos (Solicitud de información o análisis que no pueden ser realizados directamente por SPN, con ocasión a auditorías o a información referente a los servicios prestados dentro de la vigencia del contrato).

A través de los ingenieros, especialistas y/o expertos de infraestructura y desarrollo de software expertos en la solución tecnológica proveída a SPN; con el fin de atender solicitudes que no pudieron ser resueltas en los niveles 1 y 2 con SPN y los niveles internos que se requieren completar con el fin de realizar algún tipo de modificación o ajuste de mayor alcance sobre el servicio brindado. Teniendo en cuenta que es SPN quien prestará el servicio de soporte nivel 1 y 2, por lo que es la Entidad quien debe contar con herramientas de acceso remoto a los puntos de provisión de los servicios postales que se procesan a través de la plataforma y aplicación de Multipay.

3. Acuerdos de Niveles de Servicio

A continuación, se definen los Acuerdos de Niveles de servicio, en relación con el servicio adquirido con Multipay, en este caso Servicio Tecnológico Transaccional, Aplicativo de Caja y Plataformas WEB (Web Services).

La priorización de los casos objeto de atención en este servicio: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

URGENCIA	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	ALTO	CRITICO
	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)	MEDIO	MEDIO	ALTO
	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)	BAJO	MEDIO	ALTO
		Bajo	Medio	Alto
		IMPACTO		

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a canal retail y/o redes aliadas.

Impacto Medio: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación canal retail y/o redes aliadas.

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

Dichos aspectos permitirán categorizar el servicio en los siguientes niveles de prioridad de atención:

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 de información y análisis los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

CATEGORIA SERVICIO	PRIORIZACION	ANS Horas
SERVICIO PRIORITARIO	Bajo	12
	Medio	8
	Alto	4
	Crítico	3
SERVICIO IMPORTANTE	Bajo	21
	Medio	12
	Alto	6
	Crítico	4
SERVICIO ESTANDAR (REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ANALISIS)	Bajo	48
	Medio	24
	Alto	12
	Crítico	8

Responsabilidades de MultiPay

- ✓ Brindar un adecuado servicio de soporte a los servicios contratados.
- ✓ Proveer un modelo de servicio de soporte donde se identifique claramente responsables, proceso, causa, solución de incidentes y problema.
- ✓ Coordinar la forma de los requerimientos de la manera más oportuna acorde con los ANS del Servicio de Soporte.
- ✓ Lograr controlar y manejar los incidentes/solicitudes.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos de Gestión de incidentes, Gestión de requerimientos (información o análisis), Gestión de acceso y Gestión de eventos.

- ✓ Mantener bien coordinadas las métricas de servicios y disponibilidades para cualquier incidencia, requerimiento o problema que se presente.
- ✓ Entregar informes mensuales de comportamiento del servicio de soporte y sus respectivos planes de acción según las tendencias presentadas.
- ✓ Coordinar de forma centralizada, la capacitación de técnicas de nuevos servicios o aplicaciones.
- ✓ Recepción y registro de solicitudes/incidentes.
- ✓ Diagnóstico de la falla/solicitud reportada (aplicativo, servicio, desarrollo e infraestructura).
- ✓ Informar al Cliente y/o Usuario, sobre el avance y estado de los tickets.
- ✓ Escalamiento de tickets.
- ✓ Resolución de los tickets dentro de los tiempos estipulados.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los ANS.
- ✓ Proveer los niveles de escalamiento en los horarios establecidos para el servicio, así como para las solicitudes por demanda. Mantenerlos actualizados.
- ✓ Tener implementado el escalamiento y la gestión del cambio, como parte de los procesos en la gestión, atención y solución a los casos registrados.
- ✓ Garantizar la documentación de todo incidente o asunto gestionados por la Mesa de Soporte, con el fin de evidenciar la gestión del conocimiento de forma adecuada, y que se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio.

Responsabilidades Cliente

- ✓ Revisar con cuidado esta descripción del servicio adquirido.
- ✓ Realizar un uso lícito de los servicios, sin contravenir la legislación vigente, ni lesionar los derechos e intereses de terceros.
- ✓ El cliente debe brindar la información veraz y completa en el menor tiempo posible.
- ✓ Habilitar (en caso de ser necesario) los ambientes de prueba oportunamente.
- ✓ Cumplir puntualmente los pagos, intereses y amortizaciones comprometidas.
- ✓ Utilizar los procedimientos que la empresa pone a su disposición de manera adecuada.
- ✓ Informar previa u oportunamente los cambios realizados que puedan afectar el normal funcionamiento de los servicios brindados.
- ✓ Proveer la matriz de escalamiento del servicio de soporte de SPN, y mantenerla actualizada.

- ✓ Permitir el acceso a la herramienta Aranda SPN o a los informes requeridos desde la Mesa de Soporte de Multipay para gestionar los distintos casos que se requieren atender conforme el requerimiento del servicio.
- ✓ Realizar previo análisis a los posibles incidentes presentados.

4. Administración del servicio

a. Disponibilidad del servicio

- ✓ Proveer en línea de atención 7x24 para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
- ✓ Horario normal: De lunes a viernes se tendrá personal asignado del contratista de 6 am a 10 pm. Y los sábados de 7 am a 1 pm.
- ✓ Para los sábados, domingos y festivos no cubiertos por el horario normal de soporte, se tendrá acceso inmediato mediante opciones de celular y personal en turno con acceso remoto de 6 am a 7pm si el incidente es categorizado como crítico.
- ✓ En los horarios nocturnos 10 pm a 6 am igualmente se tendrá personal a demanda en las líneas telefónicas y niveles escalamientos que debe entregar el contratista.
- ✓ Los medios de atención serán:
 - Canal Principal: Correo a Mesa de Soporte helpdesk@multipay.com.co
 - Canal Alterno 1: teléfono fijo: **7433982** opción 1
 - Canal Alterno 2: teléfono celular **318 7911732 / 350 2614700 / 350 657 7471**.

Concurrencia de Casos

Es frecuente que existan múltiples incidentes concurrentes, por lo que es necesario determinar un nivel de prioridad para la resolución de los mismos. Cumplir con el soporte a cualquier incidente o evento que se presente en los servicios vigentes y en producción de **Multipay**, y se requiere atender por la Mesa de Soporte, estos se gestionarán conforme los ANS descritos previamente y dependiendo de la categoría, impacto y priorización, se asignarán los recursos necesarios para la resolución de la incidencia.

b. Restricciones del servicio

Las posibles restricciones del Servicio de Soporte podrían ser:

La no entrega de la información completa en el proceso de escalamiento de los niveles anteriores de SPN (1 y 2).

La caída o falta de disponibilidad de la herramienta Aranda SPN, herramienta principal para el desarrollo del servicio.

5. Restricciones de disponibilidad

Este servicio sólo presentará algunas restricciones de disponibilidad en los horarios no contemplados en el mismo. Entiéndase el horario de 10:00 pm a 6:59am, caso en el cual el servicio estará disponible solo en modalidad por demanda, y donde no aplicarán los ANS de Soporte acordados con SPN.

6. Mantenimientos del sistema

A fin de satisfacer el nivel de servicio, el mantenimiento es un procedimiento obligatorio.

En ocasiones el mantenimiento resultará en la no disponibilidad del servicio para los beneficiarios. Constituye una buena práctica acordar estos espacios de mantenimiento en el ANS a los fines de excluirlos como no disponibilidades.

Dichos mantenimientos se realizarán según las políticas internas de Multipay o por requerimiento del cliente y sin que ello deteriore o interrumpa el servicio brindado al mismo; los horarios para dichos mantenimientos son de **10:01 p.m. a 5:59 a.m.**

7. Métricas del sistema

Las métricas del sistema van ligadas a la herramienta de SPN Aranda utilizada por Multipay para la gestión de todos los tickets; de dicha herramienta se extraerán mensualmente, directamente o a solicitud (teniendo en cuenta el acceso limitado a la herramienta por parte de Multipay), las métricas necesarias con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado, supervisar el correcto funcionamiento de la línea de soporte y atención al cliente,

encontrar oportunidades de mejoramiento en caso de ser necesarias para mejorar día a día el soporte brindado.

El informe que se presentará al cliente mensualmente será el de comportamiento del Servicio de soporte, sus planes de acción, según las tendencias presentadas y según la base de conocimiento de soluciones.

Para la presentación de este informe y teniendo en cuenta que depende de la herramienta Aranda de SPN, es necesario contar con la información suministrada por SPN para dar cumplimiento a los tiempos que requiere esta actividad.

D. SERVICIO DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPORTES

Como parte de la Solución Multipay provee un servicio Web llamado “Gestor” para en términos generales brindarle a SPN una herramienta de administración de la Plataforma. A través de esta herramienta los administradores designados por SPN podrán mediante algunas parametrizaciones gestionar, controlar y administrar la red y la operación tecnológica de los puntos propios o aliados a través del aplicativo de Caja.

A través del Gestor se puede realizar la configuración del sistema, las transacciones de nivel superior, administración de redes, usuarios y sus respectivos reportes como movimientos, giros, pago pensionados, recaudo, venta física, recargas, etc. Para este servicio Multipay soportará la creación y administración de máximo hasta 20 usuarios del gestor de administración, por ser roles específicos de administración y gestión de los puntos, así como la descarga de reportes de transaccionalidad y caja, que es información destinada sólo a usuarios autorizados para desempeñar dichas funciones.

- ✓ Administrar Usuarios y Roles, puede clasificar los privilegios de operación del sistema, con una distribución de usuario – Rol – Permiso. En este caso el usuario puede tener varios roles y cada rol módulos específicos y permisos de lectura y escritura.

Dentro de las posibilidades de consulta y reportes que permitiría la Solución a través del Gestor y de los Aplicativos de Caja, se encuentran los siguientes:

i. Servicio de Reportes del Gestor

Balance Pagos Pensionados	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil pensionado y éste trae información de todas las transacciones y actividades realizadas con pensionados y la caja fuerte pagos.
Consignaciones	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste trae información de todas las consignaciones realizadas tanto en la caja general como en la caja pagos.
Consolidado Nacional (Operación)	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra un consolidado de toda la información de las transacciones realizadas en la caja general y en la caja auxiliar.
Consolidado Nacional Acumulado (Operación)	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra un consolidado de toda la información de las transacciones realizadas en la caja general y en la caja auxiliar.
Informe Giros Nacionales	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra los giros nacionales realizados en la caja, estos giros traen consigo la información del remitente, del destinatario y el estado en el que estos se encuentran.
Movimientos	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra todas las transacciones realizadas, con su respectivo medio de pago tanto en la caja general como en la caja pagos.
Pago Pensionados	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil pensionados y éste presenta todos los pagos que se han desembolsado a los pensionados tanto de los convenios "Colpensiones" y "Positiva".
Pago Recaudos	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra todos los recaudos que han sido pagados en determinada terminal.
Recaudos	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra toda la información de los recaudos por convenio, ya sea que estos se encuentren pagos o no pagos.

Reintegro Pensionados	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfiles pensionados y es aquel que presenta las mesadas que faltan por pagar a los pensionados.
Reposiciones	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra todas las reposiciones que se han realizado al punto. (Entregas de dinero desde el Gestor al punto).
Saldos Línea	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra los saldos correspondientes a la caja general punto. (La base, el saldo inicial, el saldo actual y el cálculo del Superávit y déficit)
Saldos Línea Pensionados	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil pensionado y éste muestra los saldos correspondientes a la caja de pagos punto. (La base, el saldo inicial, el saldo actual y el cálculo del Superávit y déficit)
Venta Física	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra el reporte de todas las ventas físicas realizadas en la caja. (Describiendo la cantidad de productos, el producto, el valor y el medio de pago).
Informe Giros Nacionales inactivos	Es un reporte que se genera en el Gestor, perfil tesorero general y éste muestra el registro de todos los giros que han sido bloqueados o inactivados o aquellos que por cuestión de tiempo quedan inactivos al no ser pagados.
Arqueo de Caja expandible	
Impresión Cierre Punto	
Compensación	
Liquidación Giro	

ii. Servicio de Reportes del Aplicativo de Caja

Excepciones
Log in

Excepciones Sipost

Facturas de Comprobantes

1. Giros Nacionales

- Anulación
- Emisión
- Enmendación
- Pago

2. Giros Money Gram

- Anulación
- Emisión
- Enmendación
- Pago

Reportes Pensionados:

- Comprobante pensionado

Recaudo:

- DIAN
- Múltiple
- Recaudo Simple

Venta de Servicios:

- Venta Pago Cheques
- Venta Pago Consignaciones
- Venta Pago Efectivo
- Venta Pago Mixto Preportado
- Venta Pago Preportado
- Venta Pago Transferencias

Pago Propio

Reportes:

- Arqueo de Caja
- Impresión Cierre
- Informe Balance Pagos
- Informe Movimientos
- Informes Pago Pensionados
- Reporte Giros

Capacitación Funcional y Técnica de la Plataforma

Multipay ofrecerá una (1) capacitación funcional y técnica durante la ejecución del contrato sobre las funcionalidades Core o núcleo de la plataforma y la caja, con el fin que el personal a cargo del servicio en SPN esté bien informada y mejore las prácticas internas. Esta capacitación será a personal de áreas de tecnología, y multiplicadores o capacitadores de SPN y se realizarán en las instalaciones de SPN en la ciudad de Bogotá. Se especifica por parte de Multipay que en caso de que el contexto nacional lo requiera, esta capacitación se podrá brindar en forma remota previa coordinación con el personal o supervisor del contrato.

E. SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DE PERSONALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

Teniendo en cuenta que Multipay es el propietario, fabricante y autor del software que soporta el servicio de la Plataforma Transaccional de Servicios Financieros, dispuesta en modalidad de Software como Servicio (SaaS) a SPN, ofrece así mismo el Servicio de Disponibilidad de Personalización de la Plataforma Software, el cual se entiende como:

“Definición de Personalización: Se entiende por personalización la innovación de las funcionalidades o nuevas necesidades del negocio, para poder prestar un servicio o un nuevo producto al usuario final, aliado o cliente.”

Este servicio permitirá a SPN solicitar por medio de requerimientos o proyectos la personalización del servicio y de la Plataforma que se proveerá conforme sus

necesidades y las nuevas características de los servicios que oferta SPN a sus usuarios y clientes.

Este servicio comprende la disponibilidad de atender los requerimientos de configuración y personalización del software equivalente a 1.800 unidades de personalización a tomar durante la vigencia del contrato, servicio que se facturará mensualmente conforme se indica en la oferta económica.

De acuerdo con el requerimiento del cliente, dicha personalización se realizará bajo un esquema de proyectos y planes de trabajo, los cuales deberán ser autorizados por SPN, que se descontarán de un paquete de unidades de personalización contratadas previamente con SPN. Que en el caso concreto de la solicitud de cotización serían 1.800 unidades (horas) para una ejecución presupuestada a 12 meses. Al respecto, Multipay acepta para dicha vigencia la disponibilidad de dichas unidades, sin embargo, en caso de requerirse unidades de personalización adicionales el valor por unidad adicional estará descrito en capítulo económico de esta cotización.

Dichas unidades para efectos de cada proyecto o plan de trabajo y las acciones que implica el desarrollo de cada proyecto de personalización tendrán como base la siguiente tabla:

Tabla. Conceptos y Factores de servicio Bolsa de Unidades

CONCEPTO	FACTOR UNIDADES
Definición del Requerimiento	0,7
Calidad y Pruebas (QA)	0,5
Documentación	0,3
Personalización	1,0
Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia de Proyecto	1,5
Capacitación	0,5

Para soportar este servicio de Personalización de la Solución y sus distintos componentes y módulos a SPN, Multipay ofrece la disponibilidad de los ambientes de Certificación y Producción.

Cada proyecto o plan de trabajo involucrará los siguientes recursos además de cumplir con el soporte de cualquier incidente presentado en los servicios vigentes y que se encuentren en producción en **Multipay**.

1. ALCANCE DEL PLAN DE TRABAJO

- a. **Levantamiento de Requerimiento:** Este flujo de trabajo se encuentra orientado a definir las reglas de juego básicas para dar inicio al proyecto, en este flujo se recopila información puntual correspondiente al requerimiento con el fin de generar una descripción de la solución, y establecer tareas y responsables por parte de Multipay & SPN.
- b. **Diseño:** Se encuentra enfocado a construir la arquitectura de la solución a nivel de Software y a diseñar el plan de trabajo de despliegue para la implantación de la solución.
- c. **Personalización de Software:** Es este paso se realiza la personalización requerida al software.
- d. **Calidad (Pruebas):** El equipo técnico en este punto, realiza la simulación del entorno de producción para llevar a cabo pruebas integrales de funcionamiento de red.
- e. **Despliegue:** Aquí se entrega instalada en producción la solución probada y aprobada en la fase anterior.
- f. **Documentación:** En esta fase se ejecutan controles de cambio, salidas a producción y bitácoras, manuales de usuario, cronogramas y diagramas.
- g. **Capacitación:** Se capacitará sobre las funcionalidades del requerimiento y nueva personalización al líder de proyecto, la capacitación involucrará ejercicios prácticos en el ambiente de certificación, con el fin de asegurar la transferencia de conocimiento, estará acompañada de evaluaciones y de material específico de la capacitación en medio magnético.

Capacitaciones de Actualización adicionales:

Multipay proveerá capacitaciones adicionales de actualización sobre las funcionalidades o requerimientos ya entregados a SPN. Dichas capacitaciones serán impartidas al líder de proyecto y responsable del requerimiento. Dichas capacitaciones serán consideradas nuevos requerimientos, tendrán por lo tanto un costo adicional conforme tabla de unidades y la solicitud específica de capacitación adicional.

2. Asesoría Experta en la Evolución del Sistema

Multipay ofrece el acompañamiento de personal experto con conocimiento y experiencia en las funcionalidades de la Solución para SPN, este ingeniero estará disponible 3 días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en un horario de 10:00am a 12:00pm, con el fin de garantizar una atención rápida a solicitudes de aclaración técnica, acompañamiento o solución de inconvenientes en el ingreso de nuevos convenios o aliados que usarán servicios de la plataforma.

F. SERVICIOS DE CONTINGENCIA

Multipay ofrece servicio de Contingencia, el cual cuenta con todos los requerimientos y estándares para el hospedaje de aplicaciones críticas, las cuales se facturarán en forma mensual.

Multipay ofrece un informe mensual sobre la disponibilidad operativa de la plataforma principal. Así mismo, ofrece realizar previa habilitación y autorización de SPN una prueba de contingencia de la plataforma. La cual será realizada en forma conjunta con SPN y/o redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.

Para efectos del Plan de Continuidad, Multipay realizará la replicación en tiempo real a nivel de servidores, aplicación y de datos para el sistema de MULTIPAY y su recuperación manejará RTO y RPO, los cuales se definen de la siguiente manera según requerimiento de SPN, así:

- RPO: El punto de recuperación de la información en caso de algún evento (se refiere al volumen de datos en riesgo de pérdida que la organización considera tolerable), deberá ser menor o igual a 24 horas.

- RTO: El tiempo de recuperación de la funcionalidad en caso de algún evento (tiempo durante el cual la organización pueda tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída de nivel de servicio asociada) deberá ser menor o igual a 4 horas, únicamente para la plataforma administrada y bajo control de Multipay.

G. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

MULTIPAY S.A.S. como oferente se compromete al cumplimiento de las normas de seguridad y ciberseguridad de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. bajo el siguiente alcance:

1. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Definir, aprobar, formalizar, publicar y comunicar hacia todos los empleados las políticas y directrices corporativas relacionadas con la seguridad de la información, esta política debe ser creada considerando las buenas prácticas y contener como mínimo los siguientes temas: Control de acceso, control de cambios, clasificación y manejo de la información, seguridad física y ambiental, roles y responsabilidades con la seguridad de la información, gestión de eventos e incidentes de seguridad, escritorios y pantallas limpias, equipos desatendidos, gestión segura de contraseñas, uso aceptable de la red, los canales de comunicaciones, el internet, el correo electrónico, el software, los recursos informáticos, entre otros. Con base en esta política se deberá establecer un conjunto de estándares, técnicas o procedimientos necesarios para tratar adecuadamente todos los aspectos de seguridad de la información presentados en dicha política.

2. GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizar la identificación, el análisis, la evaluación y el tratamiento de los riesgos de seguridad propios y de sus terceros subcontratados que hacen parte de la cadena de suministros de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Exigir el manejo adecuado y seguro de los servicios tecnológicos a los terceros subcontratados, cuando estos pueden o tiene el acceso a la información de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Contar con la metodología y los procedimientos adecuados para identificar y gestionar oportunamente los riesgos sobre la información cuando esta es conocida y manejada por terceros.

Informar una vez durante la vigencia del contrato a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. los riesgos identificados junto con su análisis de criticidad y planes de tratamiento, esto con el fin de actualizar el panorama de riesgos y tener el entendimiento de los impactos que estos tendrán sobre el negocio y las operaciones.

Como parte de la gestión de riesgos se debe contar con un repositorio de eventos e incidentes, los cuales deben ser analizados y tratados oportunamente.

3. CONCIENCIACIÓN, EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Brindar a los empleados vinculados a los servicios que son prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., la educación y la formación apropiada en seguridad de la información y ciberseguridad, cuyos programas deberán dictarse por lo menos una vez al año y ser impartidas en el proceso de inducción de los nuevos colaboradores. Los programas de capacitación deberán evidenciarse a través de los registros de participación y evaluación.

4. SEGURIDAD DEL RECURSO HUMANO

Realizar las verificaciones de antecedentes de todos los candidatos a un empleo, considerando las leyes, regulaciones y la ética pertinente. Estas verificaciones deben ser proporcionales a los requisitos del negocio y a la clasificación o sensibilidad de la información a ser utilizada por el cargo.

Los acuerdos contractuales con los empleados y contratistas deben establecer las consideraciones y responsabilidades de seguridad de la información.

Los empleados o el personal a cargo del proveedor deben recibir la educación y la formación apropiada en concienciación de seguridad y ciberseguridad, recibiendo regularmente las actualizaciones de las políticas y de los procedimientos de seguridad de la información que sean aplicables al cargo que se está desempeñando.

Contar con un proceso formal y comunicado hacia el interior de su organización, para emprender acciones contra los empleados que hayan cometido violaciones a la seguridad de la información.

Las responsabilidades y los deberes de los empleados o contratistas para con la seguridad o la confidencialidad de la información después de la terminación o el cambio de funciones laborales deben estar definidos, comunicados y aceptados. Es común encontrar estos requisitos en los clausulados de los contratos laborales.

5. CONTROL DE ACCESO

Los derechos o permisos de acceso a las instalaciones de procesamiento de datos de los empleados, usuarios externos y proveedores subcontratados deben ser restringidos de acuerdo con las necesidades de acceso requeridas para el desarrollo de las funciones laborales y deben ser deshabilitados, eliminados o modificados una vez haya terminado o cambiado el acuerdo contractual laboral.

6. ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS

Proporcionar los recursos de seguridad necesarios para impedir que la información de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. sea extraída en medios de almacenamiento externos.

Implementar un comprensivo y aprobado proceso de gestión de incidentes sobre los sistemas y la información, que incluya: la identificación, respuesta, recuperación y la revisión posterior a la implementación de los planes de acción o tratamiento. Los eventos que afecten la operación de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. deben ser notificados a través de los canales definidos y establecidos por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Este proceso debe incluir la identificación y gestión de los eventos e incidentes de ciberseguridad.

Contar con controles y alarmas que informen sobre el estado de los canales y las aplicaciones o sistemas utilizados en la operación, permitiendo a su vez identificar y corregir las fallas oportunamente. (Funciones de monitorización sobre la plataforma tecnológica)

Establecer los procedimientos de seguridad a seguir cuando se encuentre evidencia de la alteración o manipulación de los dispositivos o de la información.

7. SEGURIDAD FÍSICA

El acceso a las instalaciones y oficinas debe ser controlado en pro de proteger la información sensible o confidencial y prevenir el robo de documentos y equipos.

El acceso a las áreas de procesamiento de datos, los centros de cableado y a las zonas de alto uso de información confidencial deber ser restringido y monitoreado. Proteger a: las instalaciones, los centros de procesamiento de datos y cableado, los equipos y los servicios de tecnología, contra ataques maliciosos, daños accidentales, amenazas naturales y acceso físico no autorizado.

8. CIBERSEGURIDAD

Contar con las capacidades y recursos idóneos para la atención oportuna de eventos e incidentes de ciberseguridad que puedan afectar los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. El proceso de gestión de incidentes de seguridad debe contar con actividades para la prevención, protección, detección, respuesta, comunicaciones, recuperación y aprendizaje de dichos eventos e incidentes.

Notificar oportunamente a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. cuando se materialicen ataques cibernéticos que afecten la disponibilidad de los servicios prestados al cliente.

Reportar los incidentes de ciberseguridad a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. al momento que se presentara alguno, así como la gestión y solución realizada, de acuerdo al alcance establecido en el contrato.

Contar con los mecanismos de seguridad apropiados para evitar el ingreso y la proliferación de software malicioso (malware) proveniente del ciberespacio que puedan llegar a afectar la disponibilidad de la plataforma tecnológica y la confidencialidad de los datos allí almacenados.

9. AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO

Permitir la realización coordinada de revisiones o auditorías gestionadas directamente desde SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. una (1) durante la vigencia de contrato y a costo de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

10. MONITOREO DE SEGURIDAD Y RESPUESTA

Monitorear periódicamente el desempeño de seguridad de los sistemas y las redes utilizados dentro de los servicios ofrecidos a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., esto se puede lograr empleando sistemas de detección de intrusos y el registro y análisis consistente de los eventos de seguridad.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. podrá realizar pruebas de vulnerabilidad y penetración sobre la plataforma tecnológica dispuesta para la prestación del servicio. En caso de presentarse vulnerabilidades críticas que pongan en riesgo los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. y su información, se deberán aplicar medidas correctivas de mitigación que acaten los procesos establecidos por el proveedor para la gestión de cambios.

Estas pruebas de seguridad serán ejecutadas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. asumiendo su correspondiente costo; serán ejecutadas una vez al año bajo común acuerdo entre las partes haciendo uso de la técnica: Caja Negra.

11. SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES

Hacer seguimiento y monitoreo al uso de los recursos, con el objetivo de garantizar la disponibilidad del servicio prestado a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Dotar a sus terminales, equipos de cómputo y redes locales de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de los clientes o de las operaciones de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. dentro de los servicios prestados.

Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento y la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en las terminales o equipos de cómputo sólo puedan ser realizados por personal debidamente autorizado.

12. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Garantizar la continuidad del servicio y la integridad de los datos durante las interrupciones que afecten los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., tales como las provocadas por fallas o no acceso a la infraestructura física donde se presta el servicio, fallas en el suministro de energía eléctrica, los imperfectos o las fallas en los equipos de cómputo, fallas de los sistemas telefónicos o en los canales de comunicaciones, ausencia de personas críticas para la operación del servicio, ausencia o incumplimiento de los terceros requeridos para la prestación del servicio.

Disponer de planes de continuidad debidamente documentados y que respondan a la recuperación de los servicios ofrecidos.

Revisar y establecer de forma conjunta con SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. el tiempo de recuperación (RTO) requerido y ofertado para la operación del servicio contratado.

Asegurar ante un evento de interrupción de los servicios prestados y que sea a causa de falla propias de los procesos o servicios del proveedor, se deberá garantizar la prestación del servicio manteniendo los niveles de servicio preestablecidos.

Realizar durante la vigencia del contrato una prueba de continuidad de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., estas deberán ser previamente informadas y coordinadas de forma conjunta con el fin de establecer si se debe involucrar a colaboradores de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. como observadores o como participantes.

Tomar las medidas requeridas para coordinar y administrar todos los recursos necesarios durante la contingencia del servicio prestado. Entre otras actividades, tales como:

- Reemplazo o reparación de componentes o partes de los equipos que soportan el servicio.
- Personal idóneo, con la formación, capacitación y habilidades necesarias para operar los servicios prestados.
- Garantizar que los terceros requeridos para la operación del servicio tengan unos acuerdos de niveles de servicio alineados con las necesidades de la operación y se realice seguimiento para verificar su eficacia y cumplimiento.
- Garantizar los niveles de seguridad suficientes para proteger los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. desde el ambiente de contingencia.

Se deberá definir durante la vigencia del contrato a un funcionario que sea el contacto directo para atender situaciones de crisis y/o de interrupción de servicios, quien estará disponible durante las situaciones en mención y adicionalmente tendrá conocimientos técnicos específicos del servicio prestado y capacidad para toma de decisiones en este tipo de situaciones.

13. CONTINGENCIAS TECNOLÓGICAS

Los recursos tecnológicos utilizados en la operación de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., deben contar con la capacidad suficiente para soportar la demanda actual, deben estar soportados en esquemas de alta disponibilidad y recuperación ante desastres incluyendo la operación en ambiente de contingencia en caso de ser necesario según la criticidad del servicio prestado. Considerando y aplicando las medidas de seguridad y ciberseguridad pertinentes para la protección de la información.

14. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA FRENTE AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN CONFORMIDAD CON LA LEY 1581 DE 2012

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, se deben garantizar los controles de seguridad suficientes para proteger el acceso físico a las instalaciones y equipos de almacenamiento de datos, en pro del cumplimiento del principio de seguridad de dicho requisito legal.

Oferta Económica

1. SERVICIO TRANSACCIONAL

Para este contrato las transacciones objeto de facturación se clasificarán en tres categorías: autorizadas, enrutadas y operacionales; SPN pagará un valor mínimo mensual por un paquete transaccional de cada categoría:

A. TRANSACCIONES AUTORIZADAS:

Frente a este tipo de transacciones la facturación mínima mensual será la correspondiente a 110.000 transacciones autorizadas a \$168,21 cada una, para un cobro mínimo mensual de \$18.503.100 pesos.

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional sin IVA	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Autorizadas	110.000	\$15.548.823	\$18.503.100

No obstante, si la operación mensual de la plataforma supera las 110.000 transacciones autorizadas, se facturará de acuerdo con los rangos de la tabla siguiente sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un coste variable para SPN.

Rangos Transaccionales – Transacciones Autorizadas		
Desde	Hasta	Valor unitario por Transacción
1	110.000	\$ 168,21
110.001	230.000	\$ 164,95
230.001	350.000	\$ 164,63
350.001	470.000	\$ 163,81
470.001	590.000	\$ 162,98
590.001	710.000	\$ 162,17
710.001	830.000	\$ 161,36
830.001	950.000	\$ 160,55
950.001	1.070.000	\$ 159,75
1.070.001	1.190.000	\$ 158,95
>	1.190.001	\$ 158,16

***Estos valores incluyen I.V.A.**

B. TRANSACCIONES ENRUTADAS:

Frente a este tipo de transacciones la facturación mínima mensual será la correspondiente a 73.889 transacciones enrutadas a 58,60 pesos cada una, para un cobro mínimo mensual de \$4.329.895.

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional sin IVA	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Enrutadas	73.889	\$ 3.638.567	\$ 4.329.895

En caso de que la operación implique el procesamiento de transacciones enrutadas adicionales a las 73.889 del paquete mínimo mensual, la facturación de dichas transacciones adicionales será conforme la siguiente tabla de rangos sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un coste variable para SPN.

Rangos Transaccionales – Transacciones Enrutadas		
Desde	Hasta	Valor unitario por Transacción
1	73.889	\$ 58,60
73.890	230.000	\$ 51,01
230.001	350.000	\$ 49,91
350.001	470.000	\$ 48,83
470.001	590.000	\$ 48,35
590.001	710.000	\$ 47,86
710.001	830.000	\$ 47,38
830.001	950.000	\$ 46,91
950.001	1.070.000	\$ 46,44
1.070.001	1.190.000	\$ 45,98
>	1.190.001	\$ 45,52

**Estos valores incluyen I.V.A.*

C. TRANSACCIONES OPERACIONALES:

Frente a este tipo de transacciones la facturación mínima mensual será la correspondiente a 800.000 transacciones operacionales a \$25,91 pesos cada una, para un cobro mínimo mensual de \$20.728.000.

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional sin IVA	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Operacionales	800.000	\$ 17.418.487	\$20.728.000

En caso de que la operación implique el procesamiento de transacciones operacionales adicionales a las 800.000 del paquete mínimo mensual, la facturación de dichas transacciones adicionales será a partir de la transacción 800.001 en adelante será de \$25,90 pesos cada una sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un coste variable para SPN y sin desagregación de rangos.

Condiciones Servicio Transaccional:

- ✓ Serán doce (12) pagos debido al servicio transaccional el cual corresponde a la suma del valor correspondiente al “Mínimo Transaccional” más el valor correspondiente al consumo transaccional adicional, cancelado en mensualidades vencidas.
- ✓ El Paquete Mínimo Transaccional cubre el procesamiento de ciento diez mil (110.000) **Transacciones Autorizadas**, setenta y tres mil ochocientos ochenta y nueve (73.889) **Transacciones Enrutadas** y ochocientos mil (800.000) **transacciones operacionales**.
- ✓ Debido a la naturaleza y el procesamiento que conlleva cada tipo de transacción, no aplica la equivalencia, es decir que el no consumo del total de las transacciones autorizadas del “Paquete Mínimo Transaccional”, no servirán para compensar transacciones enrutadas adicionales que se procesen mensualmente. Por lo tanto, la facturación, aunque se haga en un mismo “Fee mensual” será independiente frente al límite de los paquetes transaccionales por tipo de transacción.

- ✓ El “Paquete Mínimo Transaccional” que pagará SPN por cada uno de los paquetes transaccionales de cada categoría es consumible en periodos mensuales y no serán acumulables las transacciones no consumidas para periodos futuros.
- ✓ Si el consumo transaccional supera la cantidad de transacciones incluidas en el “Paquete Mínimo Transaccional” para cada tipo de transacción, se aplicará el valor de la tabla de consumo adicional para el cálculo de la facturación en el mes correspondiente.
- ✓ El cálculo de la facturación cuando se supere la cantidad de transacciones incluidas en “Paquete Mínimo Transaccional” tanto para las transacciones autorizadas como enrutadas será por el Método de Acumulación de Rangos. A manera de ejemplo: Si SPN ejecutó al corte del mes un total de 110.002 transacciones autorizadas, se le facturará de la siguiente manera: $(110.000 \times \$168,21) + (2 \times 164,95) + (73.889 \times 58,60) + (800.000 \times 25,91) = \$ 43.561.125$ pesos incluyendo el IVA, para ese mes en cuanto a Transacciones Autorizadas, Enrutadas y Operacionales en la Plataforma. De la misma manera se efectuará el cálculo para los conceptos de Transacciones Enrutadas y Operacionales adicionales por mes.

2. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES DEL SISTEMA

Frente a este Servicio, será facturado con un valor mensual, conforme la siguiente Tabla:

SERVICIO	Valor Servicio Mensual sin IVA	Valor Servicio Mensual con IVA
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	\$ 10.077.336	\$11.992.029

3. SERVICIO WEB DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPORTES

Frente a este Servicio será facturado con un Valor Mensual, conforme la siguiente Tabla:

SERVICIO	Valor Servicio Mensual sin IVA	Valor Servicio Mensual con IVA
Servicio Web de Gestión y Reportes	\$ 7.526.996	\$ 8.957.125

Atendiendo al último requerimiento por parte de SPN, en el Gestor, se habilitará en línea para consulta directa por parte de SPN, la información histórica transaccional del último trimestre (3 meses), incluyendo la información histórica de los Giros registrados en años anteriores que no han sido pagados y/o se encuentren en los siguientes estados: inactivo 90 días, inactivo, reembolsable, Solicitud Devolución, Solicitud Anulación, Solicitud Enmendación, el resto de la información y movimientos serán enviados a la base de datos histórica una vez finalizado el trimestre. La información disponible para consulta será la generada desde la entrada en vigencia del Contrato, con excepción de los Giros previamente enunciados.

Si SPN requiriera consultar información generada con una antigüedad superior a tres (3) meses, dentro de la vigencia del contrato, dicha solicitud deberá realizarse como un requerimiento de información a través de la mesa de ayuda de Multipay, en caso que dicha información no se encuentre disponible en línea en la Plataforma Multipay.

Toda la información transaccional generada durante los 12 meses de vigencia del contrato, será entregada en el formato que se acuerde entre las Partes. Una vez entregada dicha información Multipay procederá a ejecutar el borrado seguro de dicha información.

4. SERVICIOS CONECTIVIDAD POR VPN TRANSACCIONALES

Dentro del valor mensual del contrato se incluyen las primeras 12 VPN Transaccionales, por lo que desde la VPN número 13 en adelante, cada VPN tendrá un valor mensual de uso de:

SERVICIO	Valor unitario por VPN Transaccional adicional	Valor servicio mensual por hasta 12 VPNs Transaccionales adicionales
VPN Transaccional	\$201.546	\$1.813.918

Este valor incluye IVA

El valor establecido en la tabla anterior será aplicable únicamente cuando se provean VPNs de uso transaccional. En el caso que SPN requiera de una nueva VPN o un Certificado Digital para otro tipo de propósito, se validará el requerimiento y los costos de provisión del mismo.

El valor mensual por VPN aplica tanto para las VPN principales o de contingencia. Las 12 VPN incluidas en el valor del contrato, son tanto principales como de contingencia.

5. SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DE PERSONALIZACIÓN DE SOFTWARE (Personalización y Consultoría)

Este servicio se facturará mensualmente e incluirá una disponibilidad de horas de Personalización de 1.800 unidades para su consumo en doce (12) meses, que corresponde a ciento cincuenta (150) unidades mensuales.

SERVICIO	Valor Servicio Mensual sin IVA	Valor Servicio Mensual con IVA
Personalización de Software	\$ 17.941.261	\$ 21.350.100

En caso de requerirse unidades de personalización adicionales, el valor por unidad de personalización adicional será el siguiente:

	Valor por Unidad con IVA
Unidad de Personalización Adicional	\$142.334

***Este valor incluye IVA**

Las Unidades para el Servicio de Disponibilidad de Personalización del Software se consumirán conforme las actividades que cada requerimiento de personalización consuma de conformidad a los porcentajes de cada unidad indicados en la tabla siguiente:

ACTIVIDAD	% Valor por Unidad
Definición del requerimiento	0,7
QA	0,5

Documentación	0,3
Personalización	1
Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia del proyecto	1,5
Capacitación	0,5

6. SERVICIO DE CONTINGENCIA

SERVICIO	VALOR MENSUAL POR CONTINGENCIA
Servicio de Contingencia	\$ 8.469.658

****Este valor no incluye IVA***

*Nota: Este servicio por ser la provisión remota de servidores (hosting), se encuentra exento de pago de IVA de conformidad con el artículo 476 del estatuto tributario.

Condiciones de la Oferta:

- Forma de Pago
 - ✓ Se facturará los cinco (5) primeros días del mes como tarifa mensual.
 - ✓ Se facturará los cinco (5) primeros días del mes si se presentan nuevas parametrizaciones y personalizaciones de software.
 - ✓ Tiempo máximo de pago de la factura cuarenta y cinco (45) días calendario.
- Tiempo de vigencia del contrato doce (12) meses.

Vigencia de la Propuesta

La presente propuesta tiene una vigencia de 04 días calendario a partir del 29 de enero de 2021.