

**Proceso solicitante: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA****Vigencia: 2021****Fecha: 03/02/2021**

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con “Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de Servicios Financieros Multipay, interconexión con colaboradores empresariales y aliados comerciales, transacciones de puntos de venta (propios o aliados) y control de caja y tesorería, así como el servicio de disponibilidad de personalización de los Servicios financieros de SPN, con el fin de soportar la operación de los mismos”

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Teniendo en cuenta que actualmente los puntos de venta y redes aliadas de SPN operan bajo la plataforma Multipay, se requiere contar con:

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	El servicio tecnológico transaccional de la Plataforma de Servicios financieros de la Entidad que tiene como alcance el hardware, las comunicaciones, las bases de datos, el software y el servicio de Data Center respectivo, incluyendo el servicio de administración de dicha plataforma con personal capacitado, correcto desempeño y mejoramiento. Así mismo este servicio incluye ambiente de certificación, producción, contingencia.
2	Servicio de Disponibilidad de Personalización de la Plataforma de Servicios Financieros equivalente a mil ochocientas (1800) horas (unidades) por doce (12) meses, por lo que en promedio SPN tiene disponibles ciento cincuenta (150) horas o unidades para consumo mensual del Servicio. Las unidades referidas serán consumidas a través de proyectos de interconexión, adaptación o personalización que SPN requiera sobre la Plataforma para el desarrollo del negocio
3	Soporte y Mantenimiento de la plataforma de servicios Financieros en todos sus componentes: software, hardware, bases de datos, comunicaciones, o demás componentes que constituyan la solución, reportes y autorizaciones y acciones administrativas, configuraciones de usuarios, parametrización de servicios y/o clientes/convenios. Personal adecuado para el servicio de soporte y líneas de atención <u>de lunes a viernes de 8 am a 10 pm, sábados de 8am a 1 pm y domingos y festivos de 10am a 2pm.</u>
4	Servicio de plataforma WEB para reportes y autorizaciones y acciones administrativas, configuraciones de usuarios, parametrización de servicios y/o clientes/convenios.
5	Servicio de VPN Transaccionales.
6	Servicio de Contingencia con tiempos de respuesta según el RTO y RPO definidos en este documento para atender las necesidades actuales de SPN y acordes a la operación. Servicio de Seguridad de la Información conforme el Anexo 2. “Seguridad de la Información”

Mediante esta contratación se podrá garantizar de manera oportuna y eficaz el servicio transaccional de punto de venta, servicios transaccionales 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, venta de servicios físicos, así como el soporte y mantenimiento correspondiente para la plataforma Multipay.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A., dentro del plan estratégico de crecimiento en el mercado nacional para el año 2014 proyecto la ampliación de su portafolio de productos y servicios financieros postales, con la inclusión de nuevos servicios como lo eran: Recaudos de Servicios públicos y de Terceros, Pagos de Nóminas, Subsidios, Recargas de operadores Móviles, Venta de Micro seguros, entre otros. Estos servicios de terceros se ofrecerían a los clientes a través de la red propia y de nuevos aliados con los cuales SPN ampliaría su capilaridad; así mismo los servicios de Giros Nacionales debían ampliarse a redes aliadas contemplando los controles necesarios y las



herramientas de compensación y conciliación. Para poder brindar a los clientes un servicio con niveles de seguridad óptimos, se hizo necesario contar con un sistema fiable que permitiera realizar transacciones de dinero en forma segura; debido a ello se contrató en modalidad de arriendo bajo el contrato 150 de 2014 una plataforma tecnológica, la cual permitía administrar de manera efectiva los servicios financieros; y el montaje de dichos servicios permitían un control efectivo y eficiente a la tesorería, al contar con las herramientas necesarias para realizar el seguimiento y monitoreo en línea de las transacciones financieras de la entidad, de forma que se minimizaban los riesgos económicos y legales para la Entidad. El objeto de dicho contrato era “contratar una plataforma tecnológica en modalidad de arriendo que soporte la operación de los servicios financieros que ofrece SPN a sus clientes en su red a nivel nacional y sus redes aliadas, permitiendo el control efectivo de las operaciones transaccionales en línea, monitoreo de los diferentes puntos de venta y centralización de la administración de dichos servicios” fue así como se contrató en modalidad de arrendamiento la plataforma de servicios financieros Multipay, desde el año 2014 y hasta la fecha la plataforma se ha mejorado y madurado de acuerdo a las necesidades que plantea la actividad comercial de Servicios Postales a nivel de sus puntos de venta y clientes aliados. Multipay cuenta con las funcionalidades configuradas a la medida, de los productos y servicios que presta la entidad como son la venta de servicios físicos, Giros Nacionales, Integración de los colaboradores de giros, Axa Colpatría (SOAT), Colpatría para corresponsalía bancaria, con Conexred (para recargas), Trámites de la Registraduría del Estado Civil, además por la integración con algunas aplicaciones utilizadas en la entidad como son: IFS, Inspektor, Sipost, Seven ERP, Biométricos, Riesgo de Liquidez; con lo cual se ha venido satisfaciendo las necesidades del servicio de soporte, mantenimiento y evolución del sistema. Dado que Multipay es el propietario de los códigos fuente y la base de la solución de software para pagos, imposiciones, giros entre otros Servicios Financieros, que actualmente ofrece la entidad, igualmente que su infraestructura tecnológica cumple con los requerimientos técnicos objeto de la presente necesidad, se requiere adelantar el proceso de contratación con dicho proveedor.

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

- El mejoramiento al sistema de información por mejores prácticas o mejoras en el desempeño, o mejoras del mercado que haya realizado para otros clientes y que SPN acepte incluir dentro de su operación por considerarlo acorde a la misma. Igualmente incluye el apoyo especializado para orientar y apalancar el ingreso de nuevos clientes a los productos ya existentes manejados por el sistema de información.
- Servicio transaccional de caja de punto de venta, servicios transaccionales 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, venta de servicios físicos.
- Servicio de Disponibilidad de Personalización y Configuración correspondiente a mil ochocientas (1800) horas (unidades), con el fin de garantizar el cubrimiento de las necesidades propias de cada área de la Entidad, en cuanto al sistema de información de la presente solicitud.
- Acceso a portal web: que permita la generación de reportes, consultas y autorizaciones administrativas relacionadas con la información transaccional para tener el respectivo control del negocio.
- Servicio de Soporte y Mantenimiento, cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) para la solución de incidentes, problemas o solicitudes que registren los aliados o las áreas internas, respecto al desempeño del sistema de información.

Vale reiterar que Multipay S.A.S. es el propietario, fabricante y cuenta con los derechos patrimoniales de los códigos fuente del sistema de información por lo anterior, es el único que puede ofrecer la solución transaccional y de soporte, actualización, mantenimiento de la plataforma utilizada por los puntos de venta y áreas de control administrativo para Servicios financieros de la Entidad, así como sus redes aliadas, para garantizar lo anteriormente mencionado.



3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

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.

Se requiere garantizar una correcta operación de la Plataforma de Servicios Financieros, lo cual incluye:

Servicio Transaccional de productos Financieros Ofrecidos por la Entidad:

1. El Oferente deberá prestar el servicio transaccional de los productos y servicios financieros, y control de caja de puntos de venta o aliados comerciales/colaboradores de la Entidad con el tiempo de respuesta mínimo de 180 transacciones por segundo (tiempo de respuesta que se garantizará en el Sistema Multipay, considerando que los tiempos y capacidades serán medidos para componentes propios y no para componentes de terceros sobre los que no tenga dominio). Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin intermitencias en el servicio de Multipay.

Los siguientes son los servicios transaccionales:

- 1.1. Giros Nacionales: emisión, pago, cotización, devolución con flete y anulación sin flete, enmendación, generación de factura/comprobante, reimpresión, reversos, consultas, para puntos propios y aliados y redes interconectadas.
- 1.2. Recaudos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban, Formato propio SPN, y Recaudo libre (sin archivos). También contempla recaudos por corresponsalía bajo el formato establecido por SPN o nuevos convenios que puedan generar un nuevo negocio para la Entidad. Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 1.3. Recargas de Celular: en interconexión con contratista de recargas. Si se cambia de aliado de recargas, se trabajaría bajo nuevo requerimiento la interconexión o estandarización de conexión.
- 1.4. Pagos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban y formato propio 4-72, y recaudo libre (sin archivos). Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 1.5. Pagos de Pensionados: Con los formatos Colpensiones y Positiva afectando la caja de Pagos en la caja de Puntos de Venta, incluye futuros nuevos negocios para pago de pensionados. Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 1.6. Transacciones de Puntos de venta de otros servicios interconectados: Venta Física de productos /servicios Postales, Recaudo DIAN, Giros Moneygram, Corresponsalía Bancaria Colpatria, Venta de SOAT, Tramites Registraduría Nacional del Estado Civil, Recaudo Devolución Encomiendas internacionales, Giros IFS, las demás transacciones solicitadas por SPN, que requieren de respuesta o información del servicio interconectado (consulta y cotización) y otros nuevos negocios que sean definidos mediante nuevos requerimientos, los cuales serán descontados de la Bolsa de Horas (Unidades) de proyecto de personalización, previo acuerdo entre las Partes.
- 1.7. Transacciones administrativas de control de caja y cierre de caja (caja general y de pagos) y transacciones financieras de autorización de nivel superior: consignaciones, reposiciones, pagos administrativos, anulaciones de facturas, anulaciones de giros, diferencias sobrantes y faltantes.
- 1.8. Reportes de arqueo, de operación en punto de venta y tesorería generados en el Aplicativo de Caja y en el Gestor (reportes del gestor que apoyan al área de tesorería para el control de efectivo) que se encuentren activos en la Plataforma al momento de la propuesta. Reportes de operación nacional y Reportes de Giros Nacionales formato MINTIC. Si se requiere un nuevo Reporte, se deberá contemplar un proyecto de personalización.



- 1.9. Conciliaciones y liquidaciones con redes o puntos aliados que realicen transacciones a través de la plataforma.
- 1.10. Nuevas transacciones de productos financieros o de control de caja que se adhieran como proyecto de personalización dentro del presente contrato, previo estudio, categorización y acuerdo entre las partes.
- 1.11. Transmisión de información de todas las transacciones que pasen a través de las conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, con los servicios web expuestos por la plataforma Multipay. Interconexión con los sistemas internos o de aliados de la Entidad que participan en el flujo de las transacciones descritas: Sistema contable ERP SEVEN, Listas Restrictivas, Sistema Biométrico Cyclops, SIPOST, IFS, Riesgo de Liquidez y demás interfaces nuevas definidas o requeridas como proyectos de personalización.
2. El Oferente deberá administrar la Plataforma de Servicios financieros que incluye monitoreo, control de correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones e información, backups o respaldo de toda la información. Así mismo, control, monitoreo y buen desempeño de las integraciones de la plataforma con otros sistemas de información propios de la Entidad o de aliados de la misma.
3. Para las interconexiones con otros sistemas de información propios de la entidad o de aliados, el proveedor debe suministrar las primeras doce (12) VPNs transaccionales seguras. Se tiene una proyección de crecimiento en aliados con conexión directa, para lo cual se estima el uso a futuro de 26 VPNs transaccionales adicionales por demanda. Se hace la aclaración que para garantizar conexión al ambiente de producción y ambiente de contingencia, se consume una VPN transaccional por cada ambiente para cada aliado que se integre a través webservice (host to host). Si se supera el consumo de las primeras 12 VPNs transaccionales, otorgadas para interconexión, toda VPN transaccional adicional tendrá un costo mensual conforme la cláusula contractual de forma de pago. Esta obligación será aplicable únicamente para la provisión de VPNs de uso transaccional. En el caso que la Empresa requiera de una nueva VPN para otro tipo de propósito y/o la adquisición de algún Certificado Digital, se validará el requerimiento y los costos de provisión de los mismos, así como su renovación en caso de requerirse.
4. El oferente deberá garantizar el personal experto que conozca y domine el servicio tecnológico de la Plataforma de Servicios Financieros en todos sus componentes y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto. Así mismo, deberá contar con un ingeniero los días, lunes, miércoles y viernes en un horario de 10am a 12m, que garantice la 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.
5. El oferente deberá Administrar la Plataforma de Servicios financieros que incluye monitoreo, control de correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones, interconexiones, Backups o respaldo de toda la información cursada y almacenada, logs de todas las transacciones y de las siguientes interacciones de usuario que curse por la plataforma, las cuales son las siguientes: a) Log de control de excepciones, b) Logs de Sipost (Recaudo Dian, Moneygram, Venta de servicios físicos, Anulación de factura), c) Log de Axa Colpatría, cualquier solicitud de nuevos logs se harán por bolsa de horas de proyectos de personalización y deberán quedar especificados en la definición y estimación de cada nuevo proyecto.
6. El oferente deberá asegurar el cumplimiento de lineamientos ISO27000 (concretamente ISO27001) para la seguridad de la información de las transacciones financieras de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, respondiendo a las auditorias respectivas que realice la Entidad o entes de control. En caso de que algún cambio en la regulación previamente mencionada requiera modificaciones y/o ajustes a la Plataforma y los Servicios de Multipay, estos serán realizados en forma autónoma y serán informados a la Entidad, previo a su implementación. Sin embargo, si la Entidad requiere



ajustes adicionales o diferentes derivados de una interpretación diferente de la norma, estos se manejarán como un nuevo proyecto de personalización.

7. El oferente debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 2 sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del oferente. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
8. El oferente debe entregar un documento donde se especifique las restricciones sobre el software Multipay.
9. El oferente deberá proveer los planes, plataformas alternas y procesos de contingencia de la Plataforma de Servicios Financieros que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,7% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen la satisfacción del cliente.
10. El oferente deberá informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviando la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
11. El oferente deberá proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad que libere para sus clientes o específicamente para Servicios Postales Nacionales con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio, previamente acordado por las partes.
12. El Oferente deberá entregar un informe mensual del comportamiento transaccional, tiempos de respuesta, monitoreo de bases de datos y componentes tecnológicos, servicios de respaldo y backups que sustenten la correcta administración de la plataforma. Consumo y agotamiento del presupuesto contractual. El informe mensual tendrá como fecha de corte el último día de cada mes y deberá ser entregado a más tardar los dos (2) primeros días hábiles posteriores a la fecha de corte, para la revisión y aprobación de SPN. Esta aprobación por parte del supervisor del contrato designado por SPN deberá hacerse en los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación de dicho informe.
13. El Oferente deberá proveer de forma adecuada la disponibilidad y seguridad para la creación de usuarios de caja y del gestor administrativo de la plataforma con los respectivos controles de contraseñas y logs de auditoría.
14. El Oferente deberá proveer los ambientes de certificación, producción y contingencia de ambiente productivo. Para el caso de pruebas, validaciones e incluso capacitaciones se utilizará el ambiente de certificación. El proveedor garantizará que para la plataforma en ambiente de contingencia, la replicación debe ser en tiempo real a nivel de servidores, aplicación y de datos para el sistema de MULTIPAY y su recuperación debe manejar RTO y RPO definidos 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.
15. Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Servicios financieros:
 - 15.1. El Oferente deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma de Servicios Financieros respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, comunicaciones y todo componente que respalde la operación de la misma.



- 15.2. El Oferente deberá proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas. Responder a los casos registrados en la herramienta de soporte provista por la Entidad en los tiempos acordados. En los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8 am a 10 pm, sábados de 8am a 1 pm y domingos y festivos de 10 am a 2 pm.
- 15.3. El Oferente deberá entregar informes mensuales de comportamiento del servicio de soporte y sus respectivos planes de acción según las tendencias presentadas.
- 15.4. El Oferente deberá proveer un modelo servicio según ITIL donde se identifique claramente responsables, proceso, causa, solución de incidentes y problemas. La Entidad podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios del contratista en los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso, gestión de eventos, solicitud de auditorías o información referente a los servicios prestados. El contratista debe tener implementado el Escalamiento y la Gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión, atención y solución a los casos registrados.
- 15.5. El oferente deberá contar con un modelo que contempla la Mesa de Servicio donde se centraliza la operación desde la perspectiva de ITIL para la gestión de los casos, de acuerdo con Los ANS pactados.
- 15.6. El oferente deberá gestionar la atención de los casos por Conexión remota para diagnóstico y solución de incidentes en la caja, solicitudes y problemas en caso de ser necesario con sus propias herramientas.
- 15.7. El oferente deberá poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.

16. Servicio de Plataforma WEB y Reportes:

- 16.1. El oferente deberá otorgar disponible y con buen tiempo de respuesta los servicios de Plataforma WEB que permiten la administración de la parametrización o aprobación de servicios/productos (un tiempo de respuesta máximo de 10 segundos), reportes y cargue de archivos (el tiempo de respuesta dependerá del volumen de la información).
- 16.2. El oferente deberá generar diariamente un Reporte de los Giros Nacionales en el formato indicado por la Entidad, el cual se enviará por parte de la Entidad a MINTIC.

17. Funciones de la Plataforma WEB:

- 17.1. Asignación de Roles y opciones de Menú para parametrización de convenios, comercios y reglas en general de uso de la plataforma para usuarios, roles perfiles.
- 17.2. Transacciones de Nivel Superior de Parametrizaciones:
- 17.2.1. Cuentas / Entidad Bancaria
 - 17.2.2. Puntos / Cuentas por punto
 - 17.2.3. Terminales / Medios de pago terminal
 - 17.2.4. Asignar base general
 - 17.2.5. Aprobaciones
 - 17.2.5.1. Consignación
 - 17.2.5.2. Reposición
 - 17.2.5.3. Pagos/ Por cheque / Por consignación / Por Transferencia
 - 17.2.5.4. Pagos Administrativos
- 17.3. Informes
- 17.3.1. Reportes

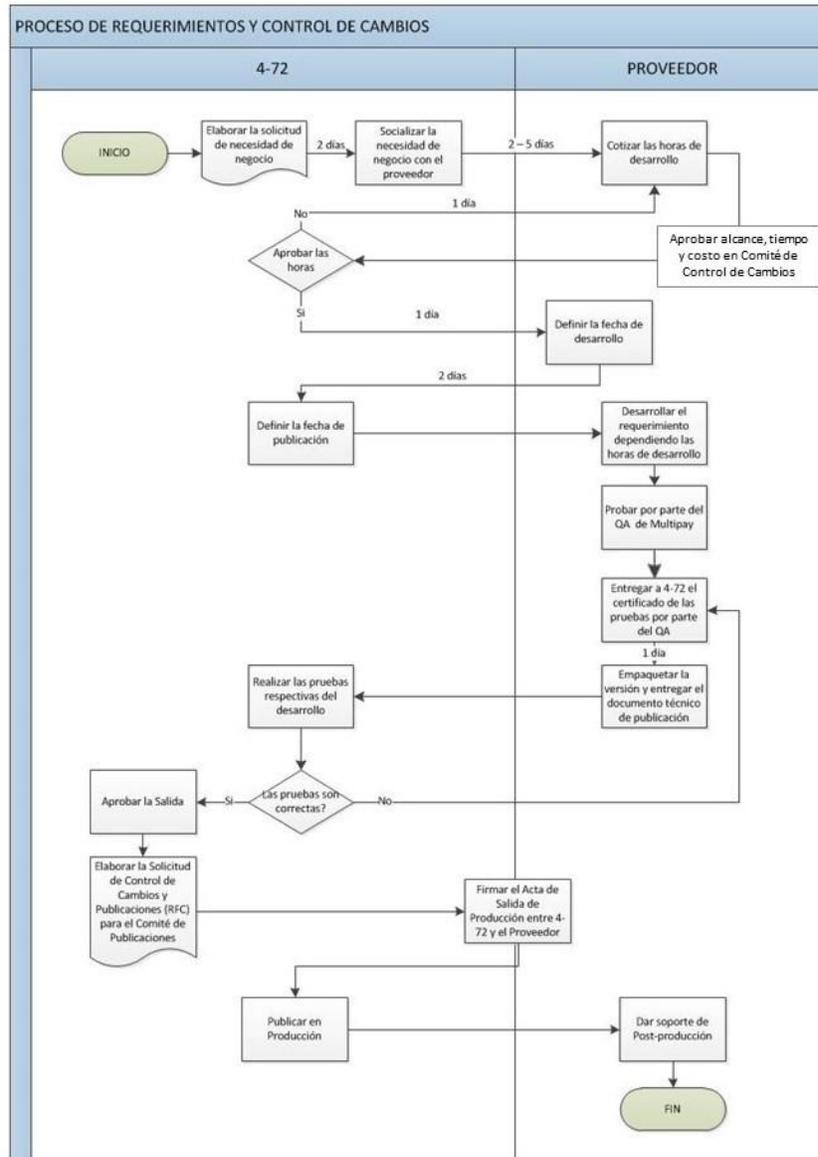


- 17.3.2. Consignaciones
- 17.3.3. Alertas
- 17.3.4. Arqueo
- 17.3.5. Consolidado Nacional
- 17.3.6. Reposiciones
- 17.3.7. Movimientos
- 17.3.8. Saldo en línea
- 17.3.9. Giros Nacionales
- 17.3.10. Fact. Anulado Aut
- 17.3.11. Venta Física
- 17.3.12. Pensionados balance de pagos
- 17.3.13. Cargue de bases
- 17.3.14. liquidación y conciliación de productos
- 17.4. Imprimir
 - 17.4.1. Cierre Punto
 - 17.4.2. Reimpresión de Facturas y Comprobantes
- 17.5. Aprobaciones
 - 17.5.1. Diferencias
 - 17.5.2. Anulación de facturas
 - 17.5.3. Anulación de giros
 - 17.5.4. Cambios de estado de giros.
 - 17.5.5. Giros Expirados
 - 17.5.6. Anulación de Giros
 - 17.5.7. Bloquear Giros
 - 17.5.8. Configuración de Tarifas
 - 17.5.9. Anulación pagos
 - 17.5.10. Carga masiva
 - 17.5.11. Archivo de aliados
 - 17.5.12. Biometría
 - 17.5.13. Novedades
 - 17.5.14. Carga de mesadas
 - 17.5.15. Cambio de oficinas
 - 17.5.16. Reintegros
- 18. El Oferente deberá soportar de forma adecuada la creación y administración de usuarios con las respectivas políticas de seguridad en contraseñas, dando respuesta a la simultaneidad de máximo quinientos veinte (520) usuarios de la plataforma de Servicios Financieros de Multipay, (100 usuarios de servicio web, 400 usuarios del aplicativo de caja y 20 usuarios del gestor de administración), respetando el esquema de creación de perfiles, que permiten definir las opciones de menú de las funciones anteriormente mencionadas en este punto.
 - 18.1. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio.



- 18.2. El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
- 18.3. El Up time debe estar en un mínimo de disponibilidad del 99,7% al mes.
19. Bolsa de Horas para Proyectos de Personalización y/o actividades requeridas por la Entidad para el buen desarrollo del servicio:
- 19.1. El Oferente deberá realizar los proyectos de personalización solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos" (Grafica 1) previa revisión de la viabilidad e impacto de dicho proyecto o requerimiento sobre la Plataforma y previo acuerdo entre las Partes.
- 19.2. Para las gestiones de cambio el Oferente analizará los requerimientos/cambios solicitados por SPN los días miércoles de 2:00pm a 3:00pm, donde posteriormente se dará respuesta sobre el estado de los requerimientos/cambios revisados durante la ejecución del proceso de gestión de cambios. Sin embargo debe contemplarse la disponibilidad para los cambios de emergencia.
- 19.3. Estos cambios serán numerados en orden consecutivo con el prefijo CC-número de control de cambios.
- 19.4. Para estos cambios se definirán las fechas de cada paso del proceso de común acuerdo entre el Gerente de Proyecto de la Entidad y el Gerente de Proyecto del Oferente en el documento base line (Plan de salidas y entregas a pruebas) y se medirá el cumplimiento pactado.
- 19.4.1. El Oferente deberá realizar las siguientes actividades:
- 19.4.1.1. Levantamiento de información
 - 19.4.1.2. Definición (Estimación)
 - 19.4.1.3. Diseño de la solución
 - 19.4.1.4. Codificación
 - 19.4.1.5. Pruebas unitarias
 - 19.4.1.6. Pruebas integrales
 - 19.4.1.7. Ajustes
 - 19.4.1.8. Documentación
 - 19.4.1.9. Despliegue en producción
 - 19.4.1.10. Parametrización y/o ajuste de infraestructura y/o comunicaciones que requiera el requerimiento.
 - 19.4.1.11. La estimación del esfuerzo de los cambios solicitados por la Entidad se realizará en la fase de Definición del proyecto. Esta será responsabilidad del Oferente quien hará uso de su propio mecanismo de estimación en el ciclo de vida del software y es reserva del oferente.

ESPACIO EN
BLANCO



(Grafica 1).

20. Las Personalizaciones o Requerimientos de la Entidad sobre la Plataforma que impacten el actual uso de los recursos del sistema, serán estimados en el proceso de “Definición” del control de cambios y serán presentados a la entidad para su aprobación y acuerdo entre las Partes. Esto por cuanto puede generar costos adicionales en el soporte y mantenimiento de la Plataforma o que sobrepasen el presupuesto de contratación.
21. El Oferente deberá entregar en ambiente de certificación los controles de cambio o requerimientos desarrollados, para que la entidad realice sus respectivas pruebas respetando los datos que allí se encuentren de parametrización e informando si desea cambiar datos en dicho ambiente.
 - 21.1. El requerimiento se dará por aceptado cuando se valide en el ambiente de certificación por decisión de SPN o cuando el despliegue en producción dependa de un Tercero (Proveedor de SPN, Aliados de SPN), o cualquier otra causa ajena a Multipay; para los demás casos el requerimiento será aceptado en



el ambiente de producción de Multipay por parte del responsable del proceso en SPN o de quién realizó la solicitud por parte de SPN.

- 21.2. El Oferente deberá dar garantía respectiva en producción si se presenta algún inconveniente.
- 21.3. El Oferente deberá asignar los recursos humanos idóneos que realicen el acompañamiento en las actividades de levantamiento de información y pruebas funcionales de socialización o aceptación del requerimiento de común acuerdo con el gerente de proyecto.
- 21.4. El Oferente deberá entregar los manuales actualizados referente al cambio solicitado: técnicos y funcionales de usuario, en medio magnético. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- 21.5. El Oferente deberá realizar una capacitación del requerimiento al líder funcional, líder de capacitación y al responsable del proceso solicitante, en la nueva funcionalidad si así lo requiere SPN, solicitud que se especificará dentro del requerimiento. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- 21.6. El Oferente debe garantizar que cuenta con personal idóneo, especializado y con experiencia en la funcionalidad que SPN solicite capacitar.
- 21.7. El Oferente deberá entregar el formato de asistencia, evaluación de la capacitación, evaluación del capacitador, manual de usuario e instructivo referente al cambio solicitado, que correspondan a la capacitación realizada.
- 21.8. El Oferente debe garantizar que las capacitaciones incluirán ejercicios prácticos sobre la funcionalidad capacitada, asegurando la transferencia de conocimiento.
- 21.9. El Oferente deberá elaborar la documentación técnica necesaria que soporte las actividades, procesos y procedimientos de los proyectos de personalización. (Matrices de interconexiones o la documentación que se acuerde para tener claros los servicios técnicos que se afectan).
- 21.10. El Oferente deberá garantizar la calidad de los servicios, los proyectos de personalización y los tiempos de respuesta cumpliendo los ANS (previamente informados por la entidad) de Requerimientos estipulados en el procedimiento.
- 21.11. El Oferente deberá proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de Personalización para lo cual deberá tener backups o respaldo de personal para los diferentes frentes de ingeniería con el fin de que los proyectos se ejecuten en los tiempos estimados y programados.
- 21.12. El Oferente deberá entregar el paquete de producción una vez los proyectos de personalización sean aprobados en pruebas, en las fechas estipuladas en el Plan de Salidas (Base line) con su respectivo plan de Publicación, cambios a realizar de forma funcional y técnica, minutograma, riesgos, roll back y acciones preventivas.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

43230000 – CÓDIGO GENERAL DE SOFTWARE
81112500 - SERVICIOS DE ALQUILER O ARRENDAMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE COMPUTADOR
43232300 - SOFTWARE DE CONSULTAS Y GESTIÓN DE DATOS
81112200 - MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE
81161501 - SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de Servicios Financieros Multipay, interconexión con colaboradores empresariales y aliados comerciales, transacciones de puntos de venta (propios o aliados) y control de caja y tesorería, así como el servicio de disponibilidad de personalización de los Servicios financieros de SPN, con el fin de soportar la operación de los mismos.



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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 28 Partida 52, con fecha de registro 11/01/2011 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

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

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado es de **MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS (\$1,153,725,900)**. M/CTE., incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

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

Variable	Tiempo en meses	Cantidades Mensuales Incluidas	Valor Mensual IVA Incluido	Valor Total
Transacciones Autorizadas	12	110.000 Trx.	\$ 18,503,100	\$222,037,200
Transacciones Enrutadas	12	73.889 Trx.	\$ 4,329,895	\$ 51,958,740
Transacciones Operacionales	12	800.000 Trx.	\$ 20,728,000	\$248,736,000
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	12		\$ 11,992,029	\$143,904,348
Servicio Web de Gestión y Reportes	12		\$ 8,957,125	\$107,485,500
Personalización de Software	12	150 Horas	\$ 21,350,100	\$256,201,200
Contingencia	12		\$ 8,469,658	\$101,635,896
VPN Transaccional	12	12 VPN	\$ 1,813,918	\$ 21,767,016
TOTAL OFERTA ESTUDIO DE MERCADO			\$ 96,143,825	\$1,153,725,900

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo Multipay S.A.S., el propietario de los derechos de autor de la PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 28 Partida 52, con fecha de registro 11/01/2011, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, son quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar. Por lo que el área solicitante requiere contratar la prestación del servicio objeto de la presente orden con el proveedor Multipay 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.

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.

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



9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

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

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se llevará el cronograma para las horas de personalización que se requieran, sin embargo este será entregado junto con la estimación de horas para cada desarrollo; el cronograma presentado por el Director de Proyectos y/o Director de Operaciones del proveedor debe ser validado por los usuarios finales y finalmente aprobado por el supervisor.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

Espacio en blanco



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Entidad.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none"> * Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT. * Personal insuficiente para brindar soporte. * Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la Entidad. * Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios). * Fallas en los aplicativos de la entidad * Falta de capacitación * Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte * Falta en la conexiones de telecomunicaciones. * No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad. * Identificación de usuario y autenticaciones compartidas. * Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la entidad. * La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la entidad * No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. 	<ul style="list-style-type: none"> * Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Entidad. * Pérdida de clientes y usuarios * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Entidad * Pérdida de imagen de la Entidad. * Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT. * Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3). * Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva. * Deterioro en la prestación de servicios de la entidad * Información errada para toma de decisiones en la entidad * Pérdida de imagen de la entidad ante los clientes * Pérdida de ingresos de la entidad * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Entidad * Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Uso de software no autorizado o sublicenciado	No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la entidad, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * No disponibilidad presupuestal por parte de la entidad. * No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Entidad. * Falta de planeación en el crecimiento de las áreas. * Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos * Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software. * Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software. * Sanciones a la Entidad por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)	Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la entidad procesada a través de las plataformas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> * Daños en el disco duro de los equipos * Daños en equipos de cómputo y servidores * Malware o Virus en equipos * Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones * Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico. * Inadecuada o indebida manipulación de los equipos * No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la entidad * Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software * Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica * Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos * Niveles de seguridad de la información inadecuada * Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información * Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información * Manejo inadecuado de la información * No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación en la Continuidad del Negocio * Incumplimiento en las labores del usuario final * No prestación del servicio tecnológico a los usuarios * Pérdida de imagen de la entidad ante el cliente * Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos * Sanciones o multas a la entidad * Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente 	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la entidad * Debilidad en la política e implementación de contraseñas * Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente * Falta de recurso humano especializado en seguridad informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques graves que afectan la continuidad de la operación. * Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas. * Pérdida de imagen de la Entidad. * Pérdida de información sensible tanto de la Entidad como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la entidad. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Entidad * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Entidad 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTRL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTRL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURÍDICOS - LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.				* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.		X		
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros								



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

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.	X	X			
						* 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	X				
	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	X				
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X		
						* Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.				* Restauración de Back up					



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 Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS (\$1,153,725,900). M/CTE.**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

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

Variable	Tiempo en meses	Cantidades Mensuales Incluidas	Valor Mensual IVA Incluido	Valor Total
Transacciones Autorizadas	12	110.000 Trx.	\$ 18,503,100	\$222,037,200
Transacciones Enrutadas	12	73.889 Trx.	\$ 4,329,895	\$ 51,958,740
Transacciones Operacionales	12	800.000 Trx.	\$ 20,728,000	\$248,736,000
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	12		\$ 11,992,029	\$143,904,348
Servicio Web de Gestión y Reportes	12		\$ 8,957,125	\$107,485,500
Personalización de Software	12	150 Horas	\$ 21,350,100	\$256,201,200
Contingencia	12		\$ 8,469,658	\$101,635,896
VPN Transaccional	12	12 VPN	\$ 1,813,918	\$ 21,767,016
TOTAL OFERTA ESTUDIO DE MERCADO			\$ 96,143,825	\$1,153,725,900

13. GARANTÍAS

De conformidad a lo consagrado en la resolución 001 del 02 de enero de 2020 por la cual se adopta el Manual de Contratación establecido en el Acuerdo No. 05 de 2019 de la Junta Directiva de Servicio Postales Nacionales S.A. que en su Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN – GARANTIAS señala:

La modalidad, los amparos, el valor asegurado y lo vigencia de las garantías y/o seguros para la celebración de un contrato se determinaron teniendo en cuenta en cada caso, la naturaleza del mismo, su objeto, los riesgos que se deban cubrir y/o la forma de ejecución de las prestaciones a cargo de cada una de las partes.

Serán admisibles los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedidas por compañías aseguradoras legalmente autorizados para funcionar en Colombia.
- Garantías Bancarias.
- Fiducia mercantil en garantía.

Cualquiera de las anteriores deberá ser expedida por una entidad reconocida que se encuentre vigilada por la Superintendencia Financiera y cumpla con la normativa vigente. Las mismas deberán corresponder a garantías para entidades públicas con régimen de contratación privado.

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

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



1. **Cumplimiento**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor 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 cinco por ciento (5%) 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, 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- 9595 del 02 de febrero de 2021 por valor de **MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL NOVECIENTOS PESOS (\$1,153,725,900). M/CTE.**

16. FORMA DE PAGO

La Entidad pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera, una vez se ejecuten los respectivos servicios, en mensualidades vencidas y de conformidad al informe mensual previamente aprobado por el supervisor designado por SPN para el presente contrato.

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, el cual incluye un tope máximo de transacciones, tal como aparece en la siguiente tabla:

Tipo de Transacción	Cantidad de Transacciones Incluidas	Valor mensual por paquete mínimo transaccional
Transacciones Autorizadas	110.000	\$18.503.100
Transacciones Enrutadas	73.889	\$ 4.329.895
Transacciones Operacionales	800.000	\$20.728.000

Estos valores incluyen I.V.A.

Consumo adicional: En caso de que SPN efectúe más transacciones de las incluidas en el paquete transaccional por categoría y por mes, la facturación será el resultante de multiplicar la cantidad de transacciones de cada escala transaccional por su precio unitario mediante la metodología de acumulación de rangos. La siguiente tabla establece los precios para cada rango transaccional.

Transacciones Autorizadas:

Rangos de Transacciones Autorizadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
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



Rangos de Transacciones Autorizadas		
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 IVA*

Transacciones Enrutadas:

Rangos de Transacciones Enrutadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
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 IVA*

Transacciones Operacionales:

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Operacionales	800.000	\$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 \$25,91 pesos cada una sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un costo variable para SPN y sin desagregación de rangos.

1. **Doce (12) pagos debido al Servicio Transaccional** el cual corresponde a la suma del valor correspondiente al "Paquete Mínimo Transaccional" más el valor correspondiente al consumo transaccional adicional, cancelado en mensualidades.

Paquete Mínimo Transaccional: Cubre la ejecución de: **Transacciones Autorizadas** ciento diez mil (110.000), **Transacciones Enrutadas** setenta y tres mil ochocientos ochenta y nueve (73.889) y **Transacciones Operacionales** ochocientas mil (800.000).

- ✓ 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 u operacionales 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.

- Servicio de VPN Transaccionales.** Si se supera el consumo de 12 VPN transaccionales incluidas dentro del valor del Servicio Transaccional para interconexión, el valor por cada nueva VPN transaccional adicional es decir a partir de la VPN transaccional 13 en adelante, sean de conexión principal o en contingencia será de:

Servicio	Valor unitario por VPN Transaccional adicional	Valor servicio mensual por hasta 09 VPNs Transaccionales adicionales
VPN Transaccional adicional	\$201.546	\$1.813.918

Este valor incluye IVA

Nota: Se proyecta para la duración de este contrato el consumo de hasta nueve (9) VPNs Transaccionales adicionales a las doce (12) VPNs Transaccionales ya incluidas, el valor mensual proyectado a pagar por las VPNs adicionales de este servicio se indica en la tabla anterior, en caso de requerirse VPN Transaccionales adicionales a las nueve (9) ya enunciadas, se deberá tener presente el valor unitario para proyectar el presupuesto y en consecuencia su respectiva facturación y pago de las mismas.

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 para otro tipo de propósito y/o la adquisición de algún Certificado Digital, se validará el requerimiento y los costos de provisión de los mismos, así como su renovación en caso de requerirse.

El valor mensual por VPN transaccional adicional aplica tanto para las VPN principales o de contingencia.

- Doce (12) pagos debido al servicio de Soporte y Mantenimiento y Operaciones del sistema.** A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	\$11.992.029

***Este valor incluye IVA**

- Doce (12) pagos en razón del servicio de la Plataforma WEB y Reportes.** A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Servicio Web de Gestión y Reportes	\$ 8.957.125

***Este valor incluye IVA**



Se habilita para consulta directa por parte de SPN, la información histórica transaccional de tres (3) meses de servicio a través del Gestor. La información disponible para consulta será la generada desde la entrada en vigencia del Contrato.

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 de que dicha información no se encuentre disponible en línea en la Plataforma Multipay.

5. Doce (12) pagos debido al Servicio de Disponibilidad de Personalización de la Plataforma (Personalización y Consultoría). A cancelar en mensualidades iguales.

Este servicio se facturará mensualmente e incluirá una Bolsa de Unidades solicitada de mil ochocientos (1800) unidades para doce (12) meses, que corresponde a Ciento Cincuenta (150) unidades mensuales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Disponibilidad de Personalización	\$ 21.350.100

***Este valor incluye IVA**

En caso de requerirse unidades de personalización adicionales, el valor por unidad será conforme la tabla siguiente:

	Valor por Unidad Adicional
Unidades de Personalización Adicionales	\$142.334

***Este valor incluye IVA**

La Bolsa de Unidades para el Servicio de disponibilidad de Personalización del Software se consumirá conforme las actividades que cada requerimiento de personalización requiera.

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. Doce (12) pagos en razón del Servicio de Contingencia y Seguridad de la Información (conforme el Anexo 2) descrito en el numeral 6. A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR MENSUAL POR CONTINGENCIA
Contingencia y Seguridad de la Información	\$ 8.469.658

***Este valor No incluye IVA**

NOTA: Este servicio por ser de provisión remota de servidores (hosting), se encuentra exento de pago de IVA de conformidad con el artículo 476 del Estatuto Tributario.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuará pagos mensuales a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura electrónica por medio de correo electrónico, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) 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 con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, los anexos, protocolos y demás documentos, previamente concertados que hagan parte integral del contrato.
2. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
3. Garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, salvo que con debida justificación aceptada por LA ENTIDAD el contrato deba suspenderse o terminarse por causas que imposibiliten la ejecución de la actividad, así mismo deberá responder por la calidad de los bienes y servicios.
4. Mantener los precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato hasta la expiración del término.
5. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido o acordado conjuntamente con SPN, con el fin de obtener la correcta ejecución del objeto contratado.
6. 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
7. Atender y evaluar la viabilidad de los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le solicite LA ENTIDAD, a través del supervisor de este o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
8. Contratar el personal el tiempo necesario para cumplir las actividades y reuniones de seguimiento que se requieran durante la ejecución del contrato, previo acuerdo de la programación de las mismas.
9. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato o quien este delegue, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
10. Garantizar que no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a LA ENTIDAD, a través



del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

11. Realizar los aportes a seguridad social tal como lo exige la Ley. De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, deberá cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral.
12. Garantizar el pago de todos los sueldos y/o prestaciones del personal a su servicio; así como también el costo de alquiler de los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para la ejecución total del contrato.
13. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables, previa verificación de la responsabilidad y el debido proceso.
14. Mantener indemne a LA ENTIDAD de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones propias o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.
15. Enviar por medios electrónicos en forma oportuna 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.
16. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta.
17. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
18. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. El Contratista debe garantizar que el valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato, cuando estos apliquen. Salvo las circunstancias en las cuales se determine nuevos costos directos o indirectos, los cuales serán previamente estudiados y acordados entre las Partes.
2. El Contratista cumplirá como obligaciones específicas consignadas en el numeral 4 "Especificaciones Técnicas, Cantidades y Calidades del bien y/o servicio a contratar de obligatorio cumplimiento" del estudio de conveniencia y oportunidad aprobado por la Entidad.
3. El Contratista debe garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El Contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato. El Contratista deberá mantener disponible en línea sobre la aplicación, la información transaccional del último trimestre, incluyendo los giros emitidos 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. Adicionalmente el Contratista, debe mantener la información en la base de datos histórica a partir de la vigencia del contrato.
4. El Contratista deberá prestar el servicio transaccional de los productos y servicios financieros, y control de caja de puntos de venta o aliados comerciales/colaboradores de la Entidad con el tiempo de respuesta mínimo de 180 transacciones por segundo (tiempo de respuesta que se garantizará en el Sistema Multipay, considerando que los tiempos y capacidades serán medidos para componentes propios y no para componentes de terceros sobre los que no tenga dominio). Dichas transacciones deben cursar en



total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin intermitencias en el servicio de Multipay.

Los siguientes son los servicios transaccionales:

- 4.1. Giros Nacionales: emisión, pago, cotización, devolución con flete y anulación sin flete, enmendación, generación de factura/comprobante, reimpresión, reversos, consultas, para puntos propios y aliados y redes interconectadas.
- 4.2. Recaudos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban, Formato propio SPN, y Recaudo libre (sin archivos) También contempla recaudos por corresponsalía bajo el formato establecido por SPN o nuevos convenios que puedan generar un nuevo negocio para la Entidad. Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 4.3. Recargas de Celular: en interconexión con contratista de recargas. Si se cambia de aliado de recargas, se trabajaría bajo nuevo requerimiento la interconexión o estandarización de conexión.
- 4.4. Pagos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban y formato propio 4-72, y recaudo libre (sin archivos). Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 4.5. Pagos de Pensionados: Con los formatos Colpensiones y Positiva afectando la caja de Pagos en la caja de Puntos de Venta, incluye futuros nuevos negocios para pago de pensionados. Si se genera un nuevo formato, se debe contemplar un proyecto de personalización.
- 4.6. Transacciones de Puntos de venta de otros servicios interconectados: Venta Física de productos /servicios Postales, Recaudo DIAN, Giros Moneygram, Corresponsalía Bancaria Colpatria, Venta de SOAT, Trámites Registraduría Nacional del Estado Civil, Recaudo Devolución Encomiendas internacionales, Giros IFS, las demás transacciones requeridas que requieren de respuesta o información del servicio interconectado (consulta y cotización) y otros nuevos negocios que sean definidos mediante nuevos requerimientos, los cuales serán descontados de la Bolsa de Horas (Unidades) de proyecto de personalización, previo acuerdo entre las partes.
- 4.7. Transacciones administrativas de control de caja y cierre de caja (caja general y de pagos) y transacciones financieras de autorización de nivel superior: consignaciones, reposiciones, pagos administrativos, anulaciones de facturas, anulaciones de giros, diferencias sobrantes y faltantes.
- 4.8. Reportes de arqueo, de operación en punto de venta y tesorería generados en el Aplicativo de Caja y en el Gestor (reportes del gestor que apoyan al área de tesorería para el control de efectivo) que se encuentren activos en la Plataforma a la firma del contrato. Reportes de operación nacional y Reportes de Giros Nacionales para MINTIC. Si se requiere un nuevo Reporte, se deberá contemplar un proyecto de personalización.
- 4.9. Conciliaciones y liquidaciones con redes o puntos aliados que realicen transacciones a través de la plataforma.
- 4.10. Nuevas transacciones de productos financieros o de control de caja que se adhieran como proyecto de personalización dentro del presente contrato, previo estudio, categorización y acuerdo entre las partes.
- 4.11. Transmisión de información de todas las transacciones que pasen a través de las conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, con los servicios web expuestos por la plataforma Multipay. Interconexión con los sistemas internos o de aliados de la Entidad que participan en el flujo de las transacciones descritas: sistema contable ERP SEVEN Listas



Restringidas, Sistema Biométrico Cyclops, SIPOST, IFS, Riesgo de Liquidez y demás interfaces nuevas definidas o requeridas como proyectos de personalización.

5. El Contratista deberá administrar la Plataforma de Servicios financieros que incluye monitoreo, control del correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones e información, backups o respaldo de toda la información. Asimismo, el control, monitoreo y buen desempeño de las integraciones de la Plataforma con otros sistemas de información propios de la Entidad o de aliados de la misma.
6. Para las interconexiones con otros sistemas de información propios de la entidad o de aliados, el proveedor debe proveer las primeras doce (12) VPNs transaccionales seguras. Se tiene una proyección de crecimiento en aliados con conexión directa, para lo cual se estima el uso a futuro de 26 VPNs transaccionales adicionales por demanda. Se hace la aclaración que para garantizar conexión al ambiente de producción y ambiente de contingencia, se consume una VPN transaccional por cada ambiente para cada aliado que se integre a través webservice (host to host). Si se supera el consumo de las primeras 9 VPNs transaccionales, otorgadas para interconexión, toda VPN transaccional adicional tendrá un costo mensual conforme la cláusula contractual de forma de pago. Esta obligación será aplicable únicamente para la provisión de VPNs de uso transaccional. En el caso que la Entidad requiera de una nueva VPN para otro tipo de propósito y/o la adquisición de algún Certificado Digital, se validará el requerimiento y los costos de provisión de los mismos, así como su renovación en caso de requerirse.
7. El Contratista deberá garantizar el personal experto que conozca y domine el servicio tecnológico de la Plataforma de Servicios Financieros en todos sus componentes y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto. Asimismo, deberá contar con un ingeniero los días lunes, miércoles y viernes en un horario de 10am a 12m, que garantice la 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.
8. El Contratista debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 2 sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del oferente. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
9. El Contratista debe entregar un documento donde se especifique las restricciones sobre el software Multipay.
10. El Contratista deberá Administrar la Plataforma de Servicios Financieros que incluye monitoreo, control de correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones, interconexiones, Backups o respaldo de toda la información cursada y almacenada, logs de todas las transacciones y de las siguientes interacciones de usuario que curse por la plataforma, las cuales son las siguientes: a) Log de control de excepciones, b) Logs de Sipost (Recaudo Dian, Moneygram, Venta de servicios físicos, Anulación de factura), c) Log de Axa Colpatria, cualquier solicitud de nuevos logs se harán por bolsa de horas de proyectos de personalización.
11. El Contratista deberá asegurar el cumplimiento de lineamientos ISO27000 (concretamente ISO27001) para la seguridad de la información de las transacciones financieras de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, respondiendo a las auditorías respectivas que realice la Entidad o antes de control. En caso de que algún cambio en la regulación previamente mencionada requiera modificaciones y/o ajustes a la Plataforma y los Servicios de Multipay, estos serán realizados en forma autónoma y serán informados a la Entidad, previo a su implementación. Sin embargo, si la Entidad requiere ajustes adicionales o diferentes derivados de una interpretación diferente de la norma, estos se manejarán como un nuevo proyecto de personalización.



12. El Contratista debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
13. El Contratista deberá proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad que el Contratista libere para sus clientes o específicamente para Servicios Postales Nacionales con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio para el buen desempeño transaccional y pondrá a disposición de la SPN las versiones o upgrades otros clientes y que sean beneficiosas para la Entidad
14. El Contratista deberá entregar un informe mensual del comportamiento transaccional, tiempos de respuesta, monitoreo de bases de datos y componentes tecnológicos, servicios de respaldo y backups que sustenten la correcta administración de la plataforma. Consumo y agotamiento del presupuesto contractual. El informe mensual tendrá como fecha de corte el último día de cada mes y deberá ser entregado a más tardar los dos (2) primeros días hábiles posteriores a la fecha de corte, para la revisión y aprobación de SPN. Esta aprobación por parte del supervisor del contrato designado por SPN deberá hacerse en los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación de dicho informe.
15. El Contratista deberá proveer de forma adecuada la disponibilidad y seguridad para la creación de usuarios de caja y del gestor administrativo de la plataforma con los respectivos controles de contraseñas y logs de auditoría.
16. El Contratista deberá proveer los ambientes de certificación, producción y contingencia de ambiente productivo. Para el caso de pruebas, validaciones e incluso capacitaciones se utilizará el ambiente de certificación. El proveedor garantizará que, para la plataforma en ambiente de contingencia, la replicación debe ser en tiempo real a nivel de servidores, aplicación y de datos para el sistema de MULTIPAY y su recuperación debe manejar RTO y RPO definidos 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.
17. El Contratista deberá responder por los planes de acción de mejoramiento cuando la Entidad por monitoreo de comportamiento, así lo requiera.
18. El Contratista deberá informar previamente a la Entidad, cualquier mantenimiento programado o de emergencia que se requiera en la aplicación, infraestructura o componentes tecnológicos que estén siendo utilizados por la Entidad detallando el cambio, el riesgo y las acciones de mitigación. Adicionalmente para los cambios solicitados por la Entidad, deberá cumplir las fechas que se pacten entregando la documentación exigida por la Entidad para el control de cambios, como: documento técnico del cambio, riesgos, roll back (como devolverse), minutograma, responsables.
19. El Contratista cumplirá con el concepto de transacción autorizada, transacción enrutada, transacción administrativa y transacción operacional para efecto de facturación y consumo del presente contrato, detallando esta información en los informes mensuales o a solicitud, por punto de venta, red aliada y tipo de transacción. La definición del tipo de transacción es la siguiente:
 - 19.1. Transacción Autorizada: Es aquella transacción en donde la Plataforma de Servicios Financieros ejecuta las reglas de negocio del producto o servicio para autorizar o negar la transacción.



- 19.2. Transacción Enrutada: es aquella transacción en donde la Plataforma de Servicios Financieros enruta la transacción de inicio a fin hacia un sistema autorizador externo que autoriza o niega la transacción.
- 19.3. Transacción Administrativa: es aquella transacción que permite configurar, iniciar y administrar el Sistema.
- 19.4. Transacción Operacional: es aquella transacción directamente relacionada 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.

Las transacciones autorizadas o enrutadas que se consideran efectivas para facturación o consumo de este contrato son transacciones denominadas “de negocio” cuyo objetivo es ejecutar una operación de un producto a un cliente. Estas transacciones pueden incluir en su trazo de ejecución varias transacciones técnicas u operacionales de acceso a otros sistemas o bases de datos, todas ellas consideradas como una sola unidad en la misma transacción de negocio, las cuales serán consideradas efectivas para facturación o consumo de este contrato. No se consideran facturables las transacciones administrativas tales como inicio y administración del sistema, ingreso y salida de usuarios, o gestión de controles y perfiles por usuario, las cuales no constituyen una transacción de negocio. Los reversos no son facturables. Las transacciones disponibles para este contrato estarán contempladas en el ANEXO 1. Cualquier nueva transacción deberá ser clasificada de acuerdo a las definiciones señaladas en este numeral y deberán adicionarse al ANEXO 1, su clasificación y posterior facturación será aprobada previamente por las Partes, en el proceso de control de cambios.

20. El Contratista deberá entregar al finalizar el contrato toda la información que posea de la Entidad en las bases de datos de la plataforma, en el formato que se acuerde entre las partes y sin costo para la Entidad. Por lo tanto, una vez entregada esta información por parte del Contratista, esta deberá ser recibida y validada por parte de SPN para dar la confirmación de inicio al proceso de borrado por parte del Contratista. El Contratista deberá borrar dicha información de sus bases de datos, este proceso deberá surtirse dentro del periodo de liquidación del presente contrato. Se entiende por las Partes que una vez realizada dicha entrega, la responsabilidad de almacenamiento y tratamiento sobre dicha información se trasladará a SPN. El presente requerimiento de borrado de información se constituye como un requisito previo de firma del acta de liquidación de este contrato.
21. El Contratista deberá otorgar una (1) capacitación funcional y técnica durante la vigencia del contrato sobre las funcionalidades core o núcleo de la plataforma y la caja, con el fin de que SPN esté bien informada y mejore las prácticas internas. Esta capacitación será a personal de áreas de tecnología, y multiplicadores de SPN y se realizarán en las instalaciones de SPN en la ciudad de Bogotá o en forma remota, previo acuerdo entre LAS PARTES. Esta capacitación es independiente a las capacitaciones realizadas a la entrega de un nuevo requerimiento desarrollado.
 - 21.1. El Contratista debe garantizar que cuenta con personal Idóneo, especializado y con experiencia en la funcionalidad de la Plataforma y la Caja que SPN solicite capacitar.
 - 21.2. El Contratista deberá entregar el formato de asistencia, evaluación de la capacitación, evaluación del capacitador, manual de usuario e instructivo, que correspondan a la capacitación realizada.
 - 21.3. El Contratista debe garantizar que las capacitaciones incluirán ejercicios prácticos sobre la funcionalidad capacitada, asegurando la transferencia de conocimiento.
22. El Contratista deberá proveer una plataforma web que permita gestionar la administración de la parametrización o aprobación de servicios/productos (tiempo de respuesta máximo de 10 segundos), reportes y cargue de archivos (el tiempo de respuesta dependerá del volumen de la información), con una disponibilidad mensual del 99,7%.



22.1. Funciones de la Plataforma WEB: Asignación de Roles y opciones de Menú para parametrización de convenios, comercios y reglas en general de uso de la plataforma para usuarios, roles y perfiles.

23. Transacciones de Nivel Superior de Parametrizaciones:

- a. Cuentas / Entidad Bancaria
- b. Puntos / Cuentas por punto
- c. Terminales / Medios de pago terminal
- d. Asignar base general
- e. Aprobaciones
- f. Consignación
- g. Reposición
- h. Pagos/ Por cheque / Por consignación / Por Transferencia
- i. Pagos Administrativos
- j. Informes
- k. Reportes
- l. Consignaciones
- m. Alertas
- n. Arqueo
- o. Consolidado Nacional
- p. Reposiciones
- q. Movimientos
- r. Saldo en línea
- s. Giros Nacionales
- t. Fact. Anulado Aut
- u. Venta Física
- v. Pensionados balance de pagos
- w. Cargue de bases
- x. liquidación y conciliación de productos
- y. Imprimir
- z. Cierre Punto
- aa. Reimpresión de Facturas y Comprobantes
- bb. Aprobaciones
- cc. Diferencias
- dd. Anulación de facturas
- ee. Anulación de giros
- ff. Cambios de estado de giros.
- gg. Giros Expirados
- hh. Anulación de Giros
- ii. Bloquear Giros
- jj. Configuración de Tarifas
- kk. Anulación pagos
- ll. Carga masiva
- mm. Archivo de aliados
- nn. Biometría
- oo. Novedades
- pp. Carga de mesadas
- qq. Cambio de oficinas
- rr. Reintegros



Las Partes entienden que las anteriores funciones y las que se agreguen dentro de la plataforma WEB como servicio o proyecto de personalización se consideran parte del presente contrato.

Las nuevas funcionalidades, funciones, transacciones o requerimientos serán categorizadas por tipo de transacciones o funcionalidad en la fase de Definición y Aprobación del Requerimiento por parte de SPN para su posterior facturación en caso de que aplique. Dicha categorización será establecida en el respectivo Anexo 1, el cual podrá ser actualizado eventualmente durante el desarrollo del contrato y será parte integral del mismo. Esto con el fin de establecer el servicio en el cual deberá ser facturado o si se requerirá hacer una asignación presupuestal adicional.

24. El Contratista deberá soportar de forma adecuada la creación y administración de usuarios con las respectivas políticas de seguridad en contraseñas, dando respuesta a la simultaneidad de máximo quinientos veinte (520) usuarios de la plataforma de Servicios Financieros de Multipay, (100 usuarios de servicio web, 400 usuarios del aplicativo de caja y 20 usuarios del gestor de administración), respetando el esquema de creación de perfiles, que permiten definir las opciones de menú de las funciones anteriormente mencionadas en este punto.

24.1. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o bloqueo o degradación de la plataforma o intermitencia en el servicio.

24.2. El Contratista debe garantizar que, al actualizar la arquitectura en ambiente de producción, esta debe ser replicada en la contingencia y debe enviar las evidencias de la actividad realizada.

25. El Contratista debe garantizar que La Plataforma WEB cumpla con todos los lineamientos de seguridad basados en las normas y las mejores prácticas de la industria y debe estar protegida contra ataques informáticos al igual que toda la aplicación e infraestructura contratada.

26. Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Servicios Financieros

26.1. El Contratista debe prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma de Servicios Financieros respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) siguiente. Esto aplica para todos los componentes de software, comunicaciones y todo componente que respalde la operación de la misma. Los casos se administrarán en la herramienta provista por SPN y en esta herramienta se lleva control de tiempos de respuesta según criticidad y categoría.

27. El Soporte que presta el Contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

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

27.1. Definiciones de los eventos a Gestionar en el Nivel 3 de la siguiente manera:

27.2. Incidentes: Eventos que afectan la operación de la aplicación o de la infraestructura que soporta la Plataforma de Servicios Financieros, que son replicables y pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la

aplicación desplegada en producción o sobre la base de datos o sobre la infraestructura que lo soporta. Los eventos de tipo incidente deben ser resueltos en los tiempos establecidos según prioridad y pueden ser resueltos a través de Workaround (solución alternativa – no definitiva), si estos están relacionados a un caso tipo problema, Cambio o Error conocido; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia. “Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier evento detectado que pueda afectar un servicio de SPN en el futuro, será también catalogado como un incidente”. La gestión de incidentes permite restablecer la normalidad de las operaciones del servicio, tan rápido como sea posible, minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio y asegurar que los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio sean mantenidos.

- 27.3. Incidentes Mayor o Crítico: Incidentes repetitivos o masivos los cuales tienen asociada una causa raíz común. También aplican los incidentes que paralizan completamente una funcionalidad o en gran impacto varios usuarios se ven afectados de forma crítica o genera sanciones económicas o disciplinarias a la Entidad o sus colaboradores. Estos incidentes deben ser agrupados en la herramienta de gestión por la mesa de servicio de SPN, con la finalidad de poder ser solucionados o documentados de forma masiva.
- 27.4. Problemas: Incidentes no replicables o sin casusa raíz conocida, que requieren un análisis detallado hasta que puedan ser encontrada la causa raíz. El caso problema tendrá un compromiso de fecha y el Contratista debe dar solución temporal y fecha definitiva de solución.
- 27.5. RFC (Requerimiento de Cambios): Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas. Para ellos se acordará y definirá el tiempo.
- (i) Las principales razones para la realización de cambios en el servicio contratado de la Plataforma:
- Solución de errores conocidos.
 - Mejora de los servicios existentes e interfaces.
 - Mejora en las funcionalidades de la aplicación.
 - Mejora el desempeño de la aplicación.

Estos Requerimientos de Cambios deberán seguir el procedimiento “Proceso de Requerimientos y Control de Cambios” establecido en este contrato.

- 27.6. Error conocido o fuera del alcance: Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz, pero no se tiene solución definitiva; ya sea por la no dependencia del código de la aplicación por la no aprobación o no viabilidad de la implementación de la solución.
- 27.7. Requerimientos: Tipo Solicitudes de información o análisis sobre la Plataforma de Servicios Financieros de Multipay, incluyendo los procesos y procedimientos implementados sobre la aplicación, que no son de tipo operativo y que no se puedan obtener a través de dicha plataforma por parte de la Entidad.
28. Los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) que se definen son los siguientes:
- 28.1. La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la Entidad y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es



reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

Urgencia Media: Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la Entidad, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

Urgencia Baja Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente.

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a 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 Entidad (una persona o grupo de personas).

URGENCIA	Alto (Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la Entidad 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 Entidad, 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		

Otros Conceptos a tener en cuenta:

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.

* El cuadro adjunto indica los tiempos del ANS de acuerdo con categoría y priorización

CATEGORIA SERVICIO	PRIORIZACION	ANS Horas
SERVICIO PRIORITARIO	Bajo	12

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

	Medio	8
	Alto	4
	Critico	3
SERVICIO IMPORTANTE	Bajo	21
	Medio	12
	Alto	6
	Critico	4
SERVICIO ESTANDAR REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Bajo	48
	Medio	24
	Alto	12
	Critico	8

29. El Contratista debe garantizar que todo incidente debe tener devolución documentada, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL. Causa y solución específica que se implementó.
30. El Contratista acepta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes por concepto del servicio de soporte, a continuación, se describe el modelo de penalización:

Se calcula por cada tipo de clasificación de servicios (Prioritarios, Importantes y Requerimientos o Estándar) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

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

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización. Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:

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

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

Tipo	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

Descuento mensual en Servicio de Soporte	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

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

31. El Contratista debe proveer una línea de atención para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:



- 31.1. Horario de atención: De lunes a viernes se tendrá personal asignado del Contratista de 8 am a 10 pm. Los sábados de 8 am a 1 pm. Domingos y festivos de 10 am a 2 pm.
- 31.2. El Contratista debe garantizar que la atención contemple ingenieros y escalamiento a expertos en el horario establecido en caso de incidente mayor, con conocimiento de la solución.
- 31.3. El Contratista debe entregar el esquema de soporte documentado con teléfonos fijos y celulares y niveles de escalamiento, de realizarse cambios en este servicio, el Contratista deberá enviar la actualización del mismo, cuando dicho cambio sea temporal o permanente.
32. El Contratista debe entregar a la Entidad evidencias de contar con el contrato de soporte adecuado de Data Center 7x24 (principal) y ambiente de contingencia con los niveles de escalamiento que le permitan cumplir con los ANS del presente contrato.
33. El Contratista deberá entregar informes mensuales de comportamiento del servicio de soporte y sus respectivos planes de acción según las tendencias presentadas y según la base de conocimiento de soluciones.
34. El Contratista debe aplicar mejora continua respecto de los resultados mensuales, siempre con la tendencia de disminuir el número de incidentes y tener la plataforma operando de forma eficiente y estable.
35. El Contratista deberá proveer un modelo servicio acorde a las mejores prácticas de ITIL.
36. La Entidad podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios del Contratista y el Contratista debe tener implementado el escalamiento y la gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión, atención y solución a los casos registrados. La mesa de servicios de SPN debe tener herramientas de acceso remoto hacia los puntos de venta de La Entidad para dar mayor agilidad a la solución si así se requiere.
37. Servicio de Disponibilidad de Personalización de la Plataforma: Se refiere al Servicio de Disponibilidad de personalización de la Plataforma de Servicios Financieros conforme las necesidades y/o actividades requeridas por la Entidad para el buen desarrollo del servicio basado en un Bolsa de mil ochocientas (1800) Horas (Unidades) de Personalización para la vigencia del presente Contrato, las cuales serán usadas para cada requerimiento o proyecto así:

37.1. Definición de Unidades:

Se tiene en cuenta que la distribución de actividades para llevar a cabo un proyecto de personalización no tiene el mismo costo o valor, por ende, se traduce la hora de personalización en unidades, a través de la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	% Valor por Unidad
Definición del Requerimiento	0,7
QA	0,5
Documentación	0,3
Personalización	1
Despliegue en Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia del Proyecto	1,5
Capacitación	0,5

En caso de requerirse unidades de personalización adicionales, el valor por unidad adicional estará fijado en la cláusula de forma de pago.



La estimación del esfuerzo de los cambios solicitados por la Entidad se realizará en la fase de Definición del proyecto. Esta será responsabilidad del Contratista quien hará uso de su propio mecanismo de estimación en el ciclo de vida del software y es reserva del Contratista.

- 37.2. El Contratista debe realizar los proyectos de personalización solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos" (Gráfica 1 que estipula tiempos esperados). Estos cambios serán numerados en orden consecutivo con el prefijo CC-número de control de cambios. Para los cambios se definirán las fechas de cada paso del procedimiento de común acuerdo entre el Gerente de Proyecto de la Entidad o a quien el designe y el Gerente de Proyecto del Contratista y se dejarán en el documento base line (Plan de salidas).
- 37.2.1. Para las gestiones de cambio el Contratista analizará los requerimientos/cambios solicitados por SPN los días miércoles de 2:00pm a 3:00pm, donde posteriormente se dará respuesta sobre el estado de los requerimientos/cambios revisados durante la ejecución del proceso de gestión de cambios. Contemplando los cambios de emergencia.
- 37.2.2. El Contratista para cada uno de los proyectos de personalización (cambios, requerimientos, funcionalidades, transacciones, interconexiones) solicitados por la Entidad, deberá estimar el impacto y costos eventuales sobre los recursos del sistema contratado en la fase de "Definición", con el fin de evaluar la viabilidad de cada uno de ellos y generar su aprobación por parte de la Entidad. Esto por cuanto dichos proyectos de personalización podrán generar costos adicionales en el soporte y mantenimiento de la Plataforma o que puedan sobrepasar la asignación presupuestal del Contrato.
- 37.3. El cumplimiento en fechas pactadas del Plan de Salidas del procedimiento debe ser de mínimo 97% del total de compromisos y se dará cuando los entregables estén completos en cada una de las etapas del proyecto de personalización. Los cumplimientos medidos son aquellos que tienen que ver exclusivamente con responsabilidad del Contratista y que no hayan sido afectados por ningún faltante dependiente de la Entidad.
- 37.4. El Contratista asignará recursos de personalización entre un (1) día y máximo treinta (30) días después de aprobado un requerimiento, y se compromete a optimizar el proceso de inicio de los proyectos de personalización.
- 37.5. Se tendrá penalización por incumplimiento atribuido al Contratista en el procedimiento de requerimientos/control de cambios en las fechas pactadas contando el número de días de retraso (se considera en retraso el entregable no entregado a tiempo o con pruebas incompletas o devuelto por calidad, respecto a la fecha pactada). Esta revisión se realizará con el Gerente de proyecto respectivo y se llevará matriz de entregables:

ANS de Control de Cambios o requerimiento	Porcentaje de descuento sobre el valor del requerimiento %
Entregado a tiempo	0%
1 a 7 días calendario después de la fecha de compromiso	15%
8 días calendario y siguientes después de la fecha de compromiso	35%

- 38. El Contratista debe realizar las actividades de levantamiento de información, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación y despliegue en producción, parametrización o ajuste de infraestructura o comunicaciones que demande el requerimiento.
- 39. El Contratista otorgará ambiente de certificación de requerimientos para que la entidad realice sus respectivas pruebas respetando los datos que allí se encuentren e informando previamente para hacer cambios de datos o parámetros en dicho ambiente. El Contratista deberá cumplir con la entrega del set



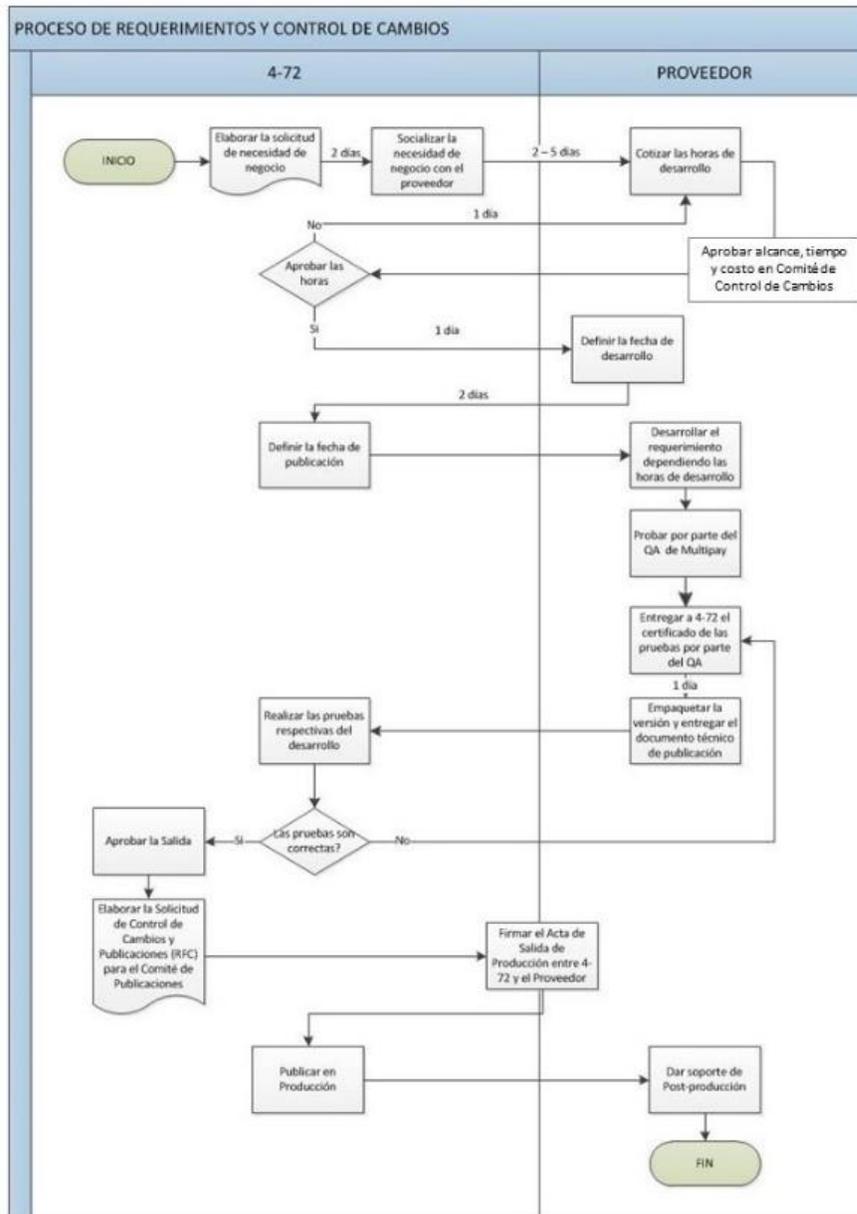
de pruebas completo de cada control de cambios/requerimiento, informando el estado de cada caso de prueba (correcto o incorrecto), adjuntando las evidencias cuando haga entrega a la Entidad.

40. El Contratista debe asignar los recursos humanos idóneos para cada paso del procedimiento con el fin de agregar valor al proceso de cambio.
41. El Contratista debe entregar los manuales funcionales y técnicos actualizados de cada requerimiento específico.
42. Para la aceptación de facturación de requerimientos se debe tener el requerimiento aprobado por parte de SPN. El requerimiento se dará por aceptado cuando se valide en el ambiente de certificación por decisión de SPN o cuando el despliegue en producción dependa de un Tercero (Proveedor de SPN, Aliados de SPN), o por cualquier otra causa ajena a Multipay; para los demás casos el requerimiento será aceptado en el ambiente de producción de Multipay por parte del responsable del proceso en SPN o de quién realizó la solicitud por parte de SPN.

Dicha aprobación se deberá dar con la documentación de los manuales actualizados y la capacitación respecto de cada requerimiento, esta última si es necesaria. Una vez cumplida la condición de aceptación el respectivo requerimiento será objeto de facturación equivalente al esfuerzo ejecutado en el cronograma de cada uno según corresponda.

43. El proceso de requerimientos y control de cambios para la ejecución en este contrato será el siguiente:

ESPACIO EN BLANCO



(Gráfica 1).

44. El Contratista deberá realizar una capacitación del nuevo requerimiento al líder funcional y responsable del proceso en la nueva funcionalidad cuando se acuerde con SPN por la magnitud del mismo.
45. El Contratista debe elaborar la documentación técnica necesaria, que soporte las actividades, procesos y procedimientos de los proyectos de personalización (Matrices de interconexiones o la documentación que se acuerde para tener claros los servicios técnicos que se afectan).
46. El Contratista debe garantizar la calidad de los requerimientos o proyectos de personalización y los tiempos de respuesta cumpliendo los ANS de Requerimientos estipulados en el procedimiento.
47. El Contratista debe proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de Personalización de la Plataforma. Para lo cual deberá tener respaldo de personal para las diferentes



competencias de ingeniería de los proyectos de personalización solicitados y aprobados con cronograma establecido, no sean afectados en su fecha de entrega.

48. El Contratista debe entregar el paquete de publicación de las funcionalidades de la caja que le entrega a la entidad para su despliegue en producción una vez los proyectos de personalización sean aprobados en pruebas, en las fechas estipuladas en el Plan de Salidas (Base line) con su respectivo plan de Publicación, cambios a realizar de forma funcional y técnica, minutograma, riesgos, roll back y acciones preventivas.
49. Igualmente debe cumplir con la calidad en las publicaciones de la solución. Si hay incumplimiento en el ANS de calidad en publicación la penalidad sería de la siguiente manera: si la publicación es para solucionar incidentes la sanción se aplicará sobre el valor mensual del servicio de soporte y mantenimiento, si la publicación es de nuevos requerimientos o proyectos de personalización, la sanción se aplicará sobre el valor de implementación del requerimiento o proyecto de personalización, de acuerdo a la siguiente tabla:

ANS de Calidad Personalizaciones o Requerimientos Número de Publicaciones con incidentes (Puntos Acumulados del contrato)	% de descuento
0	0%
5	6%
7	7%
9	8%
10 o más	9%

50. El Contratista debe realizar las actas de reunión, actas de entrega y cronogramas de trabajo, documentos de entendimiento y demás entregables de la metodología que se sigue para los respectivos entregables del contrato.
51. Comercialización: El Contratista no podrá ofrecer comercialmente la solución tecnológica personalizada para Servicios Postales Nacionales a las redes aliadas integradas de forma directa en el proyecto producto de este contrato durante la vigencia del contrato, sin autorización escrita de Servicios Postales Nacionales. El alcance de esta cláusula incluye: Solución de punto de venta (solución de caja y gestor con transacciones de nivel superior), solución de autorización de giros nacionales e interconexión Web Service Interred para colaboradores con conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, pago de pensionados.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Informar al Contratista el ingreso de nuevos colaboradores al servicio, para dar cumplimiento al numeral 52 de obligaciones especiales del Contratista referente a la “comercialización”.
2. El **CONTRATANTE** se compromete a dar trámite y gestión para la radicación interna en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles una vez recibida la facturación electrónica que el **CONTRATISTA** envíe mediante correo electrónico.
3. Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.
4. Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
5. Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
6. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
7. Expedir las certificaciones a que haya lugar.



8. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
9. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato
10. Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
11. Suministrar la información necesaria para realizar el soporte, con las evidencias claras de los casos presentados.
12. Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
13. Elaborar pruebas sobre los programas entregados a LA EMPRESA y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.
14. Mantener actualizado e informado el nivel de escalamiento (técnico y administrativo) cada vez que surja algún cambio ya sea temporal o permanente.
15. Mantener indemne al CONTRATISTA de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones propias o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.

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, LAS PARTES deben adoptar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del presente Contrato.

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 LE PD, 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 **EL 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 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 **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 solicitadas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, siempre y cuando estas resulten razonables y alineadas al alcance del servicio contratado en



el presente Contrato, previo acuerdo entre las Partes. **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 de 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

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____