

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

Proceso solicitante: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

Vigencia: 2021

Fecha: 23/02/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con “Servicio del soporte especializado de Nivel 3 y mantenimiento para el Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION y una bolsa de horas para desarrollos y evolutivos”

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

El Sistema de Información ISOLUCION es la herramienta utilizada por Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN) donde se documenta, soporta y evidencia el cumplimiento, requisitos y programas de los componentes del Sistema Integral de Gestión.

Este sistema tiene un alto impacto en Servicios Postales Nacionales, por lo que se requiere tener mantenimiento de este software a través del código fuente, el cual no es de propiedad de SPN, lo que hace imprescindible que tenga atención y soporte nivel 3 del aplicativo, para que sea articulado al modelo de servicio de SPN, donde se establecen responsabilidades y entregables necesarios para la atención del servicio de soporte.

Modelo de Servicio de SPN:

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.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos)	Proveedor

Con esta contratación de la firma propietaria del código fuente quien es la única que puede realizar dicho soporte y mantenimiento se garantiza el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en los procesos que se realizan en el sistema.

Teniendo en cuenta que la organización ha requerido los servicios del proveedor ISOLución por más de 10 años y que este ha apoyado la administración del sistema documental de la organización y por tanto la trazabilidad de la misma, se solicita mantener el contrato con dicho proveedor.

Por las circunstancias del presente proceso de contratación, el proveedor ISOLUCION S.A.S. es el único con el cual se podría satisfacer la necesidad aquí presentada, dado que es el único propietario del código fuente el cual está acreditado mediante la certificación de propiedad de derechos de autor; por lo tanto, no existe otra persona o empresa que pueda proveer el servicio.

Es de anotar, que el presente proceso está contemplado en el plan anual de adquisiciones 2021.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales cuenta con una plataforma tecnológica tipo web, licenciada de uso a perpetuidad para 1090 usuarios; la cual cuenta con los módulos de procesos, documentación, indicadores, mejoramiento, tareas, proveedores, talento, calibración, MECI y Administración, que le permiten a los colaboradores de Servicios Postales Nacionales sobre estos módulos la gestión y ejecución de la gestión, definición y automatización de los

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

procesos de Gestión de la Calidad, así como la implementación de los modelos normativos complementarios; todo lo anterior, a partir del mismo uso de la tecnología en la organización, administración y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la entidad.

En atención a lo establecido en el procedimiento MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS - MN-SI-003, el control documental de la organización se realiza a través de la plataforma Isolucion, el cual es el Software de calidad utilizado como herramienta integrada, que permite el mantenimiento y administración del Sistema Integrado de Gestión de SPN desde el año 2009 (Calidad, BASC, Ambiental y SST), donde el personal de la organización realiza la consulta de las disposiciones documentadas aplicables a cada proceso/subproceso, facilitando su conocimiento y sensibilización; así mismo, se encuentra el registro de elaboración, revisión y aprobación de los documentos.

Dentro de las funcionalidades del software, se encuentran los siguientes módulos:

- **Medición:** donde se incluyen los resultados de la medición y análisis de los indicadores de gestión de los procesos / subprocesos, según aplique.
- **Auditoría:** se Incluye la información de hallazgos de las auditorías internas y externas, así mismo allí se consignará la información de la programación, ejecución e informes resultado de dicha actividad.
- **Mejora:** Contiene las acciones correctivas y observaciones, resultado de las auditorías y seguimientos efectuados en cada uno de los procesos de la organización, estadísticas, reportes, y se pueden incluir las actas de revisión por dirección.
- **Proveedores:** se gestiona la evaluación de proveedores de productos o servicios.

Por lo anterior, el software Isolucion garantiza un adecuado control de documentos, facilita la gestión de auditoría, el seguimiento de las no conformidades, la implementación de acciones correctivas, entre otras, asegurando la sostenibilidad y el mantenimiento del sistema integrado.

Desde la Dirección Nacional de IT, debe garantizarse la continuidad del uso de la herramienta Isolucion, con el fin de brindar la disponibilidad, seguridad de la información y actualizaciones de paquetes de seguridad así como de versiones de la plataforma tecnológica, adicionalmente, debe contemplarse el soporte y mantenimiento idóneo (solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos) reduciendo el riesgo de errores y fallas sobre la plataforma tecnología del sistema de gestión de calidad. Es por ello que se hace necesario adelantar el proceso de contratación con el fabricante de la plataforma tecnológica, quien es el único que puede realizar el soporte especializado de aplicaciones Nivel 3 (solución a nivel de experto y análisis avanzado); puesto que algunas soluciones requieren revisión de los códigos fuente sobre los cuales fue desarrollada la aplicación y por otra parte se requiere interpretar la lógica bajo la cual fue diseñada la herramienta, es el fabricante de la misma quien puede generar soluciones a la medida, que permitan la correcta funcionalidad del software.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Se requiere contratar los siguientes servicios:

A NIVEL DE SERVIDORES: Se tiene la siguiente configuración:

IV. DATOS BÁSICOS APLICACIÓN			
<<Para seleccionar la opción adecuada: Doble clic en el cuadro sombreado seleccione la opción "Activada" >>			
Tipo de aplicación	WEB Cliente/Servidor		
Servidor Web	Tomcat Glassfish	Apache IIS	Versión:
Alojamiento	Colocation		Ubicación de servidores:

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

	Hosting En la nube		Datacenter claro
Código ejecutado en el cliente	JAVA HTML5	JAVASCRIPT ACTION SCRIPT ACTIVE X Otro ¿Cuál? _____	
Código ejecutado en el servidor	VB .Net C# .Net ASP	PL / SQL JAVA	PHP XML Otro Cuál _____
¿Requiere base de datos?	SI NO	Cuál: SQL Server Oracle	PostgreSQL MySQL Otro Cuál _____
¿Requiere acceso a BI?	SI NO	Analysis Services Integration Services	Otro Cuál: _____ Otro Cuál _____
¿Utiliza Manejador de Reportes	SI NO	Cuál: Reporting Services	Cristal Reports
¿Interactúa con otra aplicación?	SI NO Cuál? _____		
Nombre de Interfaces	Nombre Aplicación Nombre Interfaz _____ _____		

V. REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA EL SERVIDOR		
DE SISTEMA OPERATIVO		
Tipo	Versión/Distribución	Arquitectura
Windows Linux Otro	Windows Server 2012 R2	32 Bits 64 Bits
DE APLICACIÓN		
Lenguaje/Servicio	Versión	
VB.NET/C+WEB	2014 Service Pack 3	
Observaciones:		
DE BASE DE DATOS		
Manejador	Versión	Puerto
SQL Server	2012 R2	1433
Observaciones:		
VI. REQUERIMIENTOS DE HARDWARE PARA EL SERVIDOR		
Tipo	Características	
Procesador	Intel(R) Xeon(R) CPU E7- 2850 @ 2.00GHz (4 CPUs)	
Memoria	16384 MB	
Espacio en Disco	290.8 GB	
Observaciones		
Ubicación	HOSTING	

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

VII. ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN O PARAMETRIZACIÓN				
Directorio	Nombre del Archivo	Variable/Tipo de Variable	Nombre de la Variable	Descripción
Observaciones:				
VIII. PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN				
URL Fuente			Servidor	Puerto

IX. INFORMACION DE BASES DE DATOS ASOCIADAS A LA APLICACION				
Manejador	SQL Server Oracle	PostgresSQL MySQL	Otro Cuál _____	
Nombre Servidor de BD	ISOLUCION			
Nombre BD	ISOLUCION	Usuario	isolucion	
Espacio en disco (actual)		Provección a 1 año		
Directorio de Backup				
Política de Backup	Definida por claro			
Periodicidad	Diaria	Semanal	Mensual	

A NIVEL DE APLICACION

- Internet information services y Frameworks de .Net instalados
- Cuenta con una base de datos llamada ISOLUCION, y un usuario llamado Isolucion y que sea propietario de esa base de datos (db owner). Debe crearse una base de datos llamada ISOLUCIONPRUEBAS con las mismas características.

1. REQUISITOS DEL CLIENTE

Los requisitos mínimos de Hardware y Software que se necesita sobre el “CLIENTE” (Equipos) son:

- **Software:**

EQUIPO	OBSERVACIONES
S.O Windows 7 o Superior	
Internet Explorer 8 o Superior	
El navegador debe permitir ventanas emergentes (Popups)	

- **Hardware:**

EQUIPO	OBSERVACIONES
Procesador: Pentium o superior	
Memoria RAM: 512 Megas o superior.	

Definiciones técnicas de los eventos para gestionar en el servicio de soporte Nivel 3:

- **Incidentes mayores**

Eventos que afectan la operación y que por su complejidad a pesar de ser analizados y gestionados en los niveles 1 y 2 de SPN, no pueden ser solucionados o requieren ser gestionados a través de workaround (solución temporal) mientras se solucionan definitivamente.

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

- **Problemas**

Incidentes que a pesar del análisis técnico y funcional de Nivel 2 de SPN, se desconoce la causa raíz; también está en esta categoría el análisis de incidentes reportados como repetitivos, de los cuales se tiene un proceso de workaround para dar continuidad a la operación.

- **Error Conocido o fuera del alcance**

Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz y se busca el planteamiento de la solución definitiva, la cual está en análisis la viabilidad para su implementación.

- **Requerimientos**

Solicitudes de información o de análisis que por su complejidad no pueden ser solucionados en el nivel 1 y 2 de SPN, o que están relacionadas con el uso, parametrización o administración de una funcionalidad de la aplicación.

También abarca el análisis de impacto de requerimientos y de cambios debido a errores operativos o que se encuentran fuera del alcance y requieren un asesoramiento para su manejo a nivel de datos.

- **Urgencia alta:**

Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.

- **Urgencia Media:**

Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

- **Urgencia Baja:**

Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.

Bolsa de 30 horas que corresponde Servicios Profesionales de capacitación, acompañamiento y Servicios Profesionales de Soporte Técnico, para servicio de cambios de codificación de hasta 30 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos ó de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto).

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 81112000 - SERVICIO DE DATOS
- 81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Servicio del soporte especializado de Nivel 3 y mantenimiento para el Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION y una bolsa de horas para desarrollos y evolutivos.

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

Registro de soporte lógico – software Libro 11 tomo 96 Partida 214, con fecha de registro 22/09/2009, Libro 13 tomo 34 Partida 371, con fecha de registro 17/09/2012, Libro 13 tomo 38 Partida 356, con fecha de registro 24/07/2013 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.

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

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.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación es de **VEINTINUEVE MILLONES NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$29.091.577) M/CTE.**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Discriminados de la siguiente manera:

Descripción del Servicio	Valor
Contrato de Soporte y Mantenimiento ISOLUCIÓN® 12 meses de Soporte y Mantenimiento, correspondientes porcentaje definido del precio inicial del producto adquirido con base en el contrato, más el índice de inflación oficial del año pasado equivalente al 1.61%. Incluye: actualización de versiones, módulos y componentes de ISOLUCIÓN®	\$ 23.558.077
Servicios Profesionales de capacitación, acompañamiento y Servicios Profesionales de Soporte Técnico, para servicio de cambios de codificación de hasta 30 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos ó de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto).	\$ 5.533.500

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Por las circunstancias del presente proceso de contratación, el proveedor Isolución S.A.S., es el único con el cual se podría satisfacer las necesidades de soporte, del sistema dado que son los dueños códigos fuente de las soluciones de software de conformidad a las especificaciones técnicas descritas por el área solicitante, es concordante la modalidad de selección del contratista, toda vez que, el contratista del bien o servicio es el único que puede suministrar los contenidos descritos de manera directa y exclusiva y de conformidad con los certificados de registro de soporte lógico que anteriormente fueron descritos.

Junto con la presentación de la propuesta y para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar la siguiente documentación:

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

1. Cámara de comercio con fecha no superior a 60 días a la presentación de la propuesta.
2. Fotocopia de cédula del representante legal.
3. RUT
4. Certificación de cuenta bancaria con fecha no superior a 90 días a la presentación de los documentos.
5. Certificado de parafiscales expedido por el revisor fiscales o representante legal (según sea el caso).

PARÁGRAFO. 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.

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

FINANCIEROS

De conformidad a la descripción de la necesidad y a los antecedentes de la contratación aunada a la modalidad de selección se pudo concluir que se trata de una contratación directa, tal como se justifica en el Numeral 6 del presente Estudio Previo, situación que lleva a que no se haga necesario aplicar criterios financieros para la selección de este por ser único oferente.

TÉCNICOS

De conformidad a la descripción de la necesidad y a los antecedentes de la contratación aunada a la modalidad de selección se pudo concluir que se trata de una contratación directa, tal como se justifica en el Numeral 6 del presente Estudio Previo, situación que lleva a que no se haga necesario aplicar criterios técnicos para la selección de este por ser único oferente.

ECONÓMICO

La oferta económica no deberá superar el valor de la asignación presupuestal que soporta el presente proceso.

La oferta económica debe presentarse en moneda legal colombiana y debe incluir el valor del IVA, si el oferente no lo incluye, la entidad lo considerará incluido en el valor total de la misma y así lo aceptará el oferente.

Son a cargo del adjudicatario, el pago de los derechos, impuestos, tasas, y otros conceptos que genere el contrato.

La oferta económica comprenderá todos los costos directos e indirectos en que EL CONTRATISTA va a incurrir para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, tales como salarios, horas extras, recargos nocturnos, prestaciones sociales, costos operativos, utilidad del CONTRATISTA que pueda generar durante toda la vigencia del contrato que llegará a suscribirse.

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de doce (12) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se llevará el cronograma para las horas de desarrollo que se requieran, sin embargo este será entregado junto con la estimación de horas para cada desarrollo; el cronograma presentado por el 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.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none">* Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT.* Personal insuficiente para brindar soporte.* Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía.* Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios).* Fallas en los aplicativos de la empresa* Falta de capacitación* Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte* Falla en la conexiones de telecomunicaciones.* No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad.* Identificación de usuario y autenticaciones compartidas.* Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la empresa.* La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa* No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio* Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.	<ul style="list-style-type: none">* Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa.* Pérdida de clientes y usuarios* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa* Pérdida de imagen de la Empresa.* Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT.* Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3).* Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva.* Deterioro en la prestación de servicios de la empresa* Información errada para toma de decisiones en la empresa* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes* Pérdida de ingresos de la empresa* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa* Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector.	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Uso de software no autorizado o sublicenciado	No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la empresa, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none">* No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa.* No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa.* Falta de planeación en el crecimiento de las áreas.* Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos* Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente	<ul style="list-style-type: none">* Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software.* Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software.* Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados.	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)	Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la empresa procesada a través de las plataformas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none">* 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 empresa* 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 empresa ante el cliente* Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos* Sanciones o multas a la empresa* 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 empresa * Debilidad en la política e implementación de contraseñas * Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente * Falta de recurso humano especializado en seguridad informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques graves que afectan la continuidad de la operación. * Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas. * Pérdida de imagen de la Empresa. * Pérdida de información sensible tanto de la Empresa como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	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 empresa. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
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.			X	* 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								
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores			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		



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

		financieros o por aporte de información inexacta.				* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * 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. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	

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

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor exclusivo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de adquisiciones 2021 de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **VEINTINUEVE MILLONES NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$29.091.577) M/CTE.**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Ítem	Precio
Contrato de Soporte y Mantenimiento ISOLUCIÓN® 12 meses de Soporte y Mantenimiento, correspondientes porcentaje definido del precio inicial del producto adquirido con base en el contrato, más el índice de inflación oficial del año pasado equivalente al 1.61%. Incluye: actualización de versiones, módulos y componentes de ISOLUCIÓN®	\$19.796.703
Servicios Profesionales de capacitación, acompañamiento y Servicios Profesionales de Soporte Técnico, para servicio de cambios de codificación de hasta 30 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos ó de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto).	\$4.650.000
SUBTOTAL	\$24.446.703
IVA	\$4.644.874
TOTAL	\$29.091.577

13. GARANTÍAS

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

1. Cumplimiento, en cuantía equivalente al veinte (20%) del valor de la orden con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción de la orden.
2. Calidad del servicio, en cuantía equivalente al veinte (20%) del valor de la orden, con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción de la orden.
3. De prestaciones sociales, e indemnizaciones laborales, en cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor de la orden, con una vigencia igual a tres (3) años más, contados a partir de la suscripción de la orden.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA ENTIDAD dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA. **PARÁGRAFO TERCERO.-** En todo caso las garantías se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado. **PARÁGRAFO CUARTO.-** En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima. **PARÁGRAFO QUINTO.-** La reposición del valor asegurado, no disminuirá por cada evento que reclame Servicios Postales Nacionales S.A.

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

Director Nacional de Informática y Tecnología, o quien haga sus veces o quien designe el ordenador del gasto designe.

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

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- 17339 del 15 de febrero de 2021. Por valor de **VEINTINUEVE MILLONES NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$29.091.577) M/CTE**

16. FORMA DE PAGO

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

1. Doce (12) mensualidades iguales vencidas, teniendo en cuenta que el soporte y mantenimiento correspondiente se reconocerá a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de servicio.
2. Pagos mensuales vencidos cuyo valor estará sujeto al número de horas consumidas de la bolsa de horas de desarrollo; este pago estará sujeto a la previa aprobación por parte del supervisor del contrato y la entrega de los desarrollos bajo las condiciones previamente establecidas.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuará pagos mensuales a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá, 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 comercial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del contrato los hechos sobrevenientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevenientes, 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 y demás documentos 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.

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

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. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato o quien este delegue, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
9. 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.
10. 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.
11. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta.
12. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
 - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
 - c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. 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 LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

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

- e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
 - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.
 - g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.
13. El proveedor desempeñará las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Implementar nuevas versiones del software ISOLUCION adquirido, con las nuevas versiones y/o parches liberados durante el periodo de duración del contrato, garantizando que la entidad cuenta con las mejores funcionalidades y técnicas en cada uno de los módulos de la herramienta.
2. Reportar por escrito a SPN cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
3. Brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
4. Apoyar la instalación de la aplicación de ISOLUCION, cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores.

Respecto a la operación de Nivel 3 de la mesa de servicio de la aplicación

1. Atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación ISOLUCION, que por su naturaleza (funcional, datos, de software, o de hardware) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
2. El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por nivel 1 y nivel 2 de soporte de Servicios Postales Nacionales a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación.
3. 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.

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

4. Documentar en su propia herramienta de gestión de mesa de servicios, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
5. Presta el soporte de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de la Entidad nivel 1 y nivel 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.
6. Tener personal experto que conozca y domine el servicio de la plataforma ISOLUCION, y debe tener Back up de este personal crítico con conocimiento experto.
7. Contar con una línea telefónica para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8, con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular, primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
8. La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:

Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

CLIENTES HOSTING ISOLUCIÓN Y CLIENTES INSTALADOS EN SITIO QUE SUMINISTRAN ACCESO REMOTO 24 HORAS SIN RESTRICCIÓN:				
TIPO DE CASO	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Funcionalidad Principal con Error	ALTA	3 Horas Hábiles	2 Días Hábiles	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de computo, imposibilitando el acceso total a ella. Responsable: Soporte Técnico
Funcionalidad Secundaria con Error	MEDIA ALTA	4 Horas Hábiles	8 días Hábiles	Cuando no está disponible o genera error alguna opción dentro de la aplicación la cual no impacta el funcionamiento total de la misma Por ejemplo: *Un documento se muestra 2 veces en el listado Maestro de Documentos. *El servicio de Tareas se encuentra detenido. *No se realizan notificaciones a correos electrónicos. Responsable: Soporte Técnico
Solicitud de Información	MEDIA	3 Horas Hábiles	3 Días Hábiles	Este se manejará como soporte de Primer Nivel, atendiendo la solicitud vía telefónica o e-mail y explicando el funcionamiento correcto de la herramienta. Responsable: Soporte Primer Nivel
Solicitud de Ajuste	BAJA	4 Horas Hábiles	8 Días Hábiles	Solicitud de modificación, eliminación, actualización de información directa a la Base de Datos del software. Responsable: Soporte Primer Nivel

9. Cumplir con los ANS convenidos con SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionara una penalización de acuerdo con la siguiente tabla de valores a lo facturado en el mes:

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

NOTA: El incumplimiento a los ANS generará penalización, la cual se calculará teniendo en cuenta la siguiente formula, la cual no debe estar por debajo del umbral del 98% de casos solucionados, los cuales deberán ser atendidos dentro de los ANS establecidos.

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

Formula:

$$\frac{\text{Número de casos solucionados dentro del ANS}}{\text{Total de casos escalados dentro del ANS del mes}} = 98\% \text{ de Casos solucionados}$$

10. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y la base de datos.
11. Realizar un informe de entrega mensual donde se indique No. de Caso, Fecha de creación, Tipo de caso, Nombre de caso o título, Descripción Breve, Estado Actual.
12. Poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
13. Atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley.
14. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
15. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
16. 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 proveedor, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
17. Ofrecer un servicio Profesional de capacitación, acompañamiento y Servicios Profesionales de Soporte Técnico, para servicio de cambios de codificación de hasta 30 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos ó de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio.
18. Las demás inherentes a la naturaleza de la orden de servicio.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.
2. Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
6. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato

18. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA deben adoptar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia

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

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

19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de encargado del tratamiento, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **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 los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

20. ANEXOS

Se adjuntan los siguientes documentos que hacen parte integral del estudio previo:

- Solicitud de Cotización
- Cotización Isolución
- Cuadro comparativo de estudio económico
- SDP

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

- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- Registro derechos de autor
- CDP

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz
Director Nacional de IT

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: Juliana Maldonado – Yizcely Martinez

Quien revisó condiciones financieras: Andres Romero Meneses

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