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

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología

Vigencia: 2021

Fecha: 25/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para *“contratar la prestación de la actualización de los servicios WEB de la plataforma CUN, así como el desarrollo evolutivo, que incluya servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo, en la cual se gestionan y tramitan las peticiones, quejas y recursos de Servicios Postales Nacionales S.A”*.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD


Servicios Postales Nacionales, es el operador postal oficial de Colombia de acuerdo con el contrato de concesión suscrito con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Nro. 010 de 2014, por medio del cual presta los servicios de correspondencia, también ofrece los servicios de Mensajería por medio de la Licencia 2194 de 2006 expedida por el Mintic; debido a estos, la Entidad debe atender lo dispuesto por la CRC en concordancia con los art 19 y 20 Ley 1369 de 2009; así mismo presta los servicios de transporte conforme a la habilitación de transporte 020 de 2011 expedida por la Superintendencia transportes.

La Resolución No. 3038 del 2011, modificada por la Resolución 5050 de 2016, expedida por la CRC “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”, exige que los operadores postales deben contar con una aplicación web donde se encuentre centralizada la información de PQR de los servicios a quienes les aplica esta normatividad y se asigne un CUN (Código Único Numérico) como un código de radicación que permitirá a los usuarios identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

La Entidad estableció en sus procesos internos que el proceso de PQR, tiene el deber de atender los requerimientos de peticiones, quejas y recursos de los clientes de acuerdo con la normatividad aplicable al servicio prestado, los cuales se dividen así:

1. Usuarios postales que imponen de contado en los diferentes puntos donde se hace la Admisión, a los que le aplica el régimen de usuarios postales. (RUP) (Resolución 5050 de 2016, expedida por la CRC)
2. Atención a clientes corporativos a quienes aplica lo establecido contractualmente.
3. Usuarios de servicios de correo internacional a quienes aplica la normatividad expedida por la UPU (Unión Postal Universal) (ley 1369 de 2009, artículo 34)
4. Clientes que requieren los servicios de transporte de carga regulados por la Superintendencia de Transporte. (servicios de Paquetería y especiales).

Para la atención de las solicitudes registradas en el numeral 2, en la vigencia 2016 y atendiendo a la necesidad de tramitar las peticiones y quejas surgidas en la ejecución de los contratos comerciales e interadministrativos, se desarrolló de manera in-house una herramienta tecnológica a la medida de las necesidades del proceso PQR, con el fin de tener un sistema de información que permitiera la recepción y gestión bajo los acuerdos de niveles de servicio establecidos; no obstante hoy la herramienta, no cuenta con un soporte, mantenimiento y actualización que permita llevar a cabo evolutivos de acuerdo a los nuevos requerimientos de la Entidad, puesto

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

que, al ser un desarrollo propio no se cuenta con los recursos y conocimientos técnicos y de infraestructura para dicha herramienta.

Para la atención de los demás requerimientos, es decir el 1,3 y 4 SPN adquirió en la vigencia 2011 una herramienta tecnológica denominada CUN, como un aplicativo para la radicación y gestión de las PQR'S, el cual fue renovado en una versión V2 en el 2014 y ha venido surtiendo actualizaciones del software base de desarrollo, mas no de funcionalidades o evolutivos que se ajusten a los nuevos requerimientos y servicios de acuerdo a la evolución del servicio que se ha tenido durante los últimos años, así como el cambio en los procesos internos de la Entidad.

La gestión de estas dos herramientas y el seguimiento es 100% manual exigiendo de otros componentes tecnológicos como el Excel, Word, PDF, y correos electrónicos, para la gestión y el seguimiento de casos. sin embargo es limitada al no contar con la información y datos importantes de gestión, lo que impide hacer una medición por asesor, gestor dueño y gestor de tareas; esto genera una operación lenta y un riesgo jurídico importante en cuanto a la configuración de posibles silencios administrativos positivos establecidos en el artículo 32 de la ley 1369 de 2009, al no lograr identificar casos cerrados con la gestión adecuada debido a que esta depende del recurso humano y no genera reporte de novedad.

En atención a que la Entidad es responsable de garantizar la adopción e implementación de tecnologías para la gestión efectiva de los requerimientos de los usuarios, es necesario contar con una nueva versión actualizada y mejorada de la herramienta tecnológica que permita procesar las PQR de forma integral y cronológica, para dar cumplimiento a lo anterior y evitar reprocesos.

Respecto a la actualización, es importante indicar que ONE CLIK fue el proveedor que realizo desarrollos y presto los servicios de soporte y mantenimiento para la aplicación CUN de SPN, con el fin de evitar reprocesos por la curva de aprendizaje y entendimiento del código y su lógica es el contratista idóneo para ejecutar el presente objeto de contratación, debido a que cuenta con la experticia y conocimiento para adelantar este proceso.


Siendo así, que contratar con un proveedor diferente generaría los siguientes riesgos:

- Aumento considerable del presupuesto oficial a contratar en una estimación del 50% del actual.
- Incremento del costo por uso de la herramienta.
- Degeneración del código fuente.
- Incremento en costos por capacitaciones.
- Pérdida de tiempo e ingresos por la curva de aprendizaje.

El presente proceso de contratación se encuentra en el plan anual de compras de la vigencia 2021.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

La Resolución No. 3038 del 2011, expedida por la CRC "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales", exige que los operadores postales deben contar con una aplicación web donde se encuentre centralizada la información de PQR de los servicios a quienes les aplica esta normatividad y se asigne un CUN (Código Único Numérico) como un código de radicación que permitirá a los usuarios identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será

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

suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

Desde el año 2013, la Empresa ha contratado los servicios de soporte, mantenimiento y desarrollos para el aplicativo CUN, con el proveedor ONE CLICK quien conoce y ha desarrollado el código fuente desde su implementación; además de prestar el servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo, servicios web y realizar las actualizaciones pertinentes conforme a los lineamientos establecidos por entes reguladores y a los nuevos requerimientos de los procesos que intervienen, en virtud de lo cual se han suscrito entre otros los contratos No. 131 de 2013, 061 de 2014, mediante el cual se actualizo a la Vr 2 el CUN, permitiendo generar alertas y notificaciones por correo electrónico a coordinadores, jefes y líderes de Proceso; 307 de 2015, y las Ordenes de Servicios No. 147 de 2016, 009 de 2018 y 184 de 2020.

Desde la vigencia 2014 no se han generado actualizaciones y debido a los cambios que se presenta con la evolución de la atención al cliente por medio de herramientas tecnológicas es necesario adaptarlos a las necesidades actuales, permitiendo una atención bajo las nuevas tendencias en tecnología.

El proceso realizó un estudio de mercado en búsqueda de una herramienta que cumpliera y soportara las necesidades propias de las PQR's, sin embargo se encontró que dichas herramientas tienen altos costos de licenciamiento e igual requieren desarrollos y ajustes para atender las necesidades aquí expuestas; razón por la cual se tomó la decisión de optimizar y aprovechar la herramienta actual, cuyo código fuente es propiedad de SPN.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Realizar los desarrollos evolutivos que se mencionan en las especificaciones técnicas, los cuales deben incluir mejoras en diseño, usabilidad, facilidad y funcionalidad, conforme los requerimientos requeridos por Servicios Postales Nacionales, mediante la entrega de la plataforma en producción, Código fuente, capacitaciones, Manuales de usuario y Manual técnico.


A continuación, se relacionan las características técnicas y funcionales mínimas que requiere la Entidad para satisfacer la necesidad, incluyendo el soporte durante el tiempo del contrato.

Aunado a lo anterior, el proveedor deberá garantizar la entrega del modelo y diseño de la infraestructura que debe tener SPN para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación, así mismo el middleware, el software, bases de datos y los datos de la aplicación que se requieran deben ser calculados, diseñados y suministrados por el Contratista. es decir que el contratista deberá diseñar la mejor solución hardware y software, que soporte la última versión estable y activa de la plataforma CUN y la operación de la Entidad.

En adelante, en el documento CUN lo entenderemos como: Plataforma tecnológica de gestión de PQR's que se convertirá en la plataforma para la gestión y administración del centro para la gestión de peticiones, quejas y recursos.

3.1 Aspectos técnicos


El contratista deberá actualizar la plataforma del CUN a la versión III de acuerdo con las especificaciones funcionales requeridas las cuales cumplen los lineamientos estratégicos indicados por la Entidad, dirigidos a satisfacer a clientes, asegurando la excelencia, control en los tiempos de respuesta, calidad de la información; de acuerdo con la política de servicio y gestión integral de la Entidad.

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


La estrategia de servicio debe articularse con la estrategia de negocio definida en términos de garantizar la mejor experiencia de nuestros clientes, brindando facilidad, acceso, acompañamiento y asesoría. Para ello se deben establecer y mantener los niveles de atención y de servicio, así como de calidad, a partir de la plataforma tecnológica de gestión de PQR's

A continuación, se describen las características funcionales de alto nivel, para el futuro contratista quien deberá realizar el levantamiento detallado para adelantar los desarrollos y parametrizaciones.


ITEM	Componente	Descripción
1	MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA ÚLTIMA VERSIÓN ESTABLE Y ACTIVA DE LA PLATAFORMA CUN.	<p>El contratista garantizará la migración de la información bajo los mismos criterios que se manejan en la versión actual, teniendo en cuenta que se obtendrá más información a la hoy solicitada los campos quedaran en blanco.</p> <p>Una vez la última versión estable y activa de la plataforma inicie producción los casos antiguos conservaran toda la información recaudada y no sufrirán alteraciones ni modificaciones que imposibiliten o desmejoren las búsquedas.</p>
2.	PRE RADICADO 48 HORAS (VER DESCRIPCIÓN) SOLICITUDES SOLO APLICAN CUANDO EL CASO SE RADICA POR USUARIOS DE CONTAC CENTER O SERVICIO AL CLIENTE.	<p>Se genera un numero de ticket interno por 48 horas, este número no se notificará al cliente Si pasadas las 48 horas no se resuelve la solicitud del cliente deberá pasar al siguiente nivel (PQR) automáticamente.</p> <p>El asesor de Contac center o servicio al cliente deberá contar con una bandeja de casos organizados por fecha de registro.</p> <p>Los cuales desaparecerán automáticamente de la bandeja del asesor Contac center o servicio al cliente en caso de superar el termino establecido.</p>
3.	MÓDULO DE RECEPCIÓN Y RADICACIÓN	<p>3.1 La plataforma debe permitir la radicación de la PQR a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Portal WEB de SPN b. App de SPN (una vez IT suministre la Herramienta) c. Kioscos ubicados en los puntos de ventas de SPN <p>La plataforma debe permitir radicar una PQR por medio del diligenciamiento de un formulario de acuerdo con la información requerida por 4-72 y la interoperabilidad con la herramienta BPM Inconcert.</p> <p>Algunos campos se habilitarán o se deshabilitarán de acuerdo con la información registrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> · (Interoperabilidad con SIPOST) · Lectura por número de guía. · Búsqueda inteligente · Formulario Parametrizable. <p>3.2. El formulario debe ser parametrizable con listas despegables, es decir, que se puede seleccionar: ciudad, tipo de solicitud, etc, algunos obligatorios.</p> <p>3.3 El formulario debe incluir textos parametrizables de ayuda con explicación en los campos para facilitar la experiencia del cliente y del asesor.</p> <p>3.4 La plataforma indicará al momento de radicar una PQRS, que ya existe una PQR previamente registradas con el número de guía digitado, permitiendo el ingreso al caso, que se asigne al mismo asesor inicial.</p> <p>3.5 Una vez finalizado el registro de radicación, la plataforma generará una notificación automática con un texto número de CUN al cliente primando el siguiente flujo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se remitirá un correo electrónico de notificación de radicación al correo suministrado en

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


ITEM	Componente	Descripción
		<p>el formulario.</p> <p>b. SMS al número de celular suministrado indicando el número del CUN deberá hacer el enlace con BPM – Inconcert.</p> <p>c. Generar un aviso a un correo electrónico (solo en caso en que no sea exitoso el numeral a) suministrado por la entidad donde se solicitará notificar físicamente.</p>
4	<p>CONSECUTIVOS PARA LA RADICACIÓN Y FLUJOS DE TRABAJO.</p> <p>RADICACIÓN O REASIGNACION MASIVA</p>	<p>Existirán seis tipos de CONSECUTIVOS Y SUBPROCESOS, cada registro alfa- número o numérico se asignará de acuerdo con la información del formulario de manera automática de acuerdo con la parametrización requerida por 4-72 e interoperabilidad con Sipost.</p> <p>Los flujos varían en el orden de escalamiento o escalamientos de acuerdo con la gestión de la PQR, el proveedor deberá hacer mesas de trabajo para el levantamiento de flujos.</p> <p>1). GRUPO DE TRABAJO CUN los flujos deberán contemplar y garantizar los siguientes escalamientos: Pasos del flujo: Pre radicado – Gestión Asesor PQR - escalamientos usuarios de tareas gestión – Gestión Asesor PQR - (este escalamiento debe ser simultaneo indemnización (indemnizaciones cierra la PQR) e infraestructura (vuelve al gestor dueño y cierra la PQR)). recursos - seguridad postal.</p> <p>2). GRUPO DE TRABAJO ANS. los flujos deberán contemplar y garantizar los siguientes escalamientos: Pasos del flujo: usuario radicación interno - Gestión Asesor PQR - escalamientos usuarios de tareas gestión – Gestión Asesor PQR - indemnización (este escalamiento debe ser simultaneo indemnización (indemnizaciones cierra la PQR) e infraestructura (vuelve al gestor dueño y cierra la PQR)) seguridad postal.</p> <p>3). GRUPO DE TRABAJO TRANSPORTE: Los flujos deberán contemplar y garantizar los siguientes escalamientos: Pasos del flujo: Pre radicado – Gestión Asesor PQR - escalamientos usuarios de tareas gestión – Gestión Asesor PQR - infraestructura (vuelve al gestor dueño y cierra la PQR) - seguridad postal.</p> <p>4). GRUPO DE TRABAJO CORREO INTERNACIONAL el flujo deberán contemplar y garantizar los siguientes escalamientos: Pasos del flujo: Pre radicado – Gestión Asesor PQR - escalamientos usuarios de tareas gestión – Gestión Asesor PQR – (este escalamiento debe ser simultaneo indemnización (indemnizaciones cierra la PQR) e infraestructura (vuelve al gestor dueño y cierra la PQR)) recurso revisión - seguridad postal.</p> <p>5). SEGURIDAD POSTAL (Este flujo operará cuando el asesor de tareas devuelva el caso o cuando el usuario seleccione en el formulario la tipología de expoliación parcial) de la PQR se preguntará al usuario dueño si el expediente se perdió o presento alguna expoliación parcial se asigna diligenciando formulario se escala al gestor de seguridad quien debe cerrar anexando soporte</p> <p>6). REQUERIMIENTO JUDICIAL. El flujo deberá contemplar y garantizar los siguientes escalamientos: Pasos del flujo: Usuario radiador – coordinador de subproceso - escalamientos usuarios de tareas gestión – coordinador de subproceso opcional el traslado a seguridad postal. ESTE FLUJO DEBERA ALERTAR QUE ES UNA TUTELA O UN REQUERIMIENTO Judicial Y SE DEBERA IDENTIFICAR DE LOS DEMAS CASOS EN LAS BANDEJAS.</p> <p>4.2 La plataforma debe permitir adjuntar documentos por página web (el peso de los archivos debe ser el recomendado por el proveedor para el buen funcionamiento de la plataforma) cuando el caso se marque con el estado (en solicitud de documentos)</p>

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


ITEM	Componente	Descripción
		a. PDF b. JPG c. JPEG Nota: los documentos que se adjunten por los usuarios internos podrán ser públicos o privados y se podrán adjuntar en cualquier momento durante la gestión de la PQR hasta el cierre. 4.3 La herramienta permitirá cargar un archivo plano y de esta forma creará los casos de acuerdos a los campos establecidos en el formulario y se asignará un número de radicado por caso a un grupo especial de trabajo, esta funcionabilidad solo operará para la creación de casos ANS. De acuerdo con cada radicado se generará un flujo de trabajo con diferentes alertas. 4.4. La plataforma debe asignar automáticamente la PQR al gestor de acuerdo con el rol y grupo de trabajo establecidos por el consecutivo numérico requerido en el módulo de registro e interoperabilidad con el Sipost de la información del servicio.
5	ASIGNACIÓN DE LA PQR AL GESTOR DUEÑO.	La plataforma permitirá visualizar en la venta del asesor dueño los casos en forma de semáforo y los de prioridad en orden cronológico. (cuando un caso este La plataforma debe reasignar PQR de forma individual o masiva a los gestores de diferentes grupos de trabajo quedando la actividad registrada en el historial de cada caso este marcado con prioridad deberá arrojar una alerta visual en una de las esquinas del caso. 5.1 La plataforma debe realizar la asignación de forma automática y circular en el grupo de trabajo, adicionalmente se debe tener en cuenta el orden de radicación de la PQR. Se podrán seleccionar servicios prestados por 4-72 que solo se asignen a un solo usuario. (ejemplo: casillero y Expres time) Nota: La plataforma deberá identificar si existe una PQR con la misma guía de envío o con datos del mismo usuario, cedula de ciudadanía y deberá asignarlo al mismo gestor que gestiona(a) la PQR inicial avisándole de esta situación, por medio de una alerta. (la búsqueda se deberá hacer de 6 meses atrás) 5.2 El administrador de la plataforma podrá suspender gestores con el fin de no asignarle casos temporalmente. Ejemplo: incapacidad, vacaciones, vacíos etc. 5.3 La plataforma debe permitir al administrador reasignar PQR de forma individual o masiva a los gestores de diferentes grupos de trabajo quedando la actividad registrada en el historial de cada caso.
6	GESTORES DIFERENTES A LOS GESTORES DUEÑOS 1. PUNTOS DE VENTA. 2. CONTAR CENTER. 3. SERVICIO AL CLIENTE. 4. REITERACIONES. 5. DEFENSOR DEL USUARIO	a). Podrán cambiar la prioridad de los casos y estos su vez cambiarán de color en la ventana de los gestores y permitirán agregar un comentario. b). Podrán generar una solicitud de cierre y agregar un comentario. c). Podrán adjuntar soporte documental. d) los usuarios de reiteraciones o defensor del usuario podrán ingresar a los casos, cambiar el gestor de tareas, devolver el caso al gestor dueño con una observación, así mismo podrán seleccionar la casilla para validación constante de cambio de estado en Sipost. c) Existirá un campo para los subprocesos de CUN e INTERNACIONAL que solo podrá visualizar y marcar el rol de defensor. Esta información solo será de uso exclusivo del defensor quien podrá cambiar el estado del caso con la observación de caso con prioridad por requerimiento de defensor, así mismo podrá hacer observaciones. El defensor podrá

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


ITEM	Componente	Descripción
		descargar un informe de acuerdo con unos parámetros de los casos seleccionados por esta figura. conservando la información y asignación de PQR.
7	GESTIÓN Y ESCALAMIENTO DE LA PQR	<p>7.1 La plataforma mostrará al gestor de tareas la información consolidada de las PQR trasladadas en una sola pantalla en forma cronológica y en semáforo parametrizable y organizarla por carpetas, en donde se permita identificar PQR con prioridad.</p> <p>7.2 La plataforma mostrará al gestor de tareas si la guía digitada en el formulario de radicación presenta documento digitalizado en el SIPOST. (verificación Sipost)</p> <p>NOTA: Le preguntará si desea escalar el caso y diligenciará un formulario en la plataforma para escalarlo o brindará una respuesta por medio de una plantilla.</p> <p>7.3 Brindar respuesta. la plataforma permitirá al gestor una lista de títulos de plantillas de acuerdo con la tipología.</p> <p>7.4 La plataforma integrará un archivo en Excel para liquidación de indemnizaciones a los usuarios con el roll de indemnizaciones.</p> <p>Nota: El proveedor deberá hacer una mesa de trabajo con el grupo de indemnizaciones para el levantamiento del flujo y cubrir las necesidades del área, los requerimientos estarán bajo el esquema aquí planteado y el acta hará parte integral del presente contrato.</p> <p>La plataforma debe reasignar PQR de forma individual o masiva a los gestores de diferentes grupos de trabajo quedando la actividad registrada en el historial de cada caso</p> <p>7.5 Las plantillas deben ser independientes por grupo de trabajo.</p> <p>flujo</p> <p>7.6.1 Generar respuestas.</p> <p>7.5.2 Buscar título recomendado de plantilla.</p> <p>7.5.3 Seleccionar plantilla.</p> <p>7.5.4 Elaboración de respuesta.</p> <p>7.5.6 Remisión de la respuesta al gestor de calidad.</p> <p>7.6 Gestor de calidad aprobación o devolución.</p> <p>7.6.1 Si el documento no cumple o no está conforme, debe permitir al gestor de calidad la devolución del caso al gestor de tareas dueño del caso.</p> <p>7.6.2 Si el documento cumple el gestor de calidad procede en la plataforma, acepta notificación y procederá a remitirlo a seguridad postal.</p> <p>7.7 La plataforma debe permitir al Gestor dueño escalar (trasladar el caso al gestor de tareas por medio de un formulario – web service) la PQR con toda la información las veces que considere necesario, en caso de cambiar el estado de la PQR el gestor dueño podrá modificar el gestor de tareas las veces que sea necesario.</p> <p>7.8. Flujo: Re escalarlo al gestor de tareas.</p> <p>Una vez escalado al gestor dueño permitirá:</p> <p>Marcar la opción (botón) devolviendo el caso informando que en el aplicativo SIPOST se encuentra el soporte conforme a la respuesta u observación.</p> <p>el gestor de tareas podrá solicitar la verificación constantemente de cambio de estado en SIPOST y avisará al gestor de tareas de acuerdo con el volumen de verificaciones que permitan las dos herramientas.</p> <p>Permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Realizar anotaciones del caso en el historial. * Reasignar el caso a otro asesor de tareas durante los primeros 3 días. * Devolver el caso al gestor inicial con los soportes y/o observaciones.

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


ITEM	Componente	Descripción
		<p>* Descargar archivos o informes en Excel de los casos asignados a su usuario.</p> <p>7.9 Escalamientos a los siguientes procesos: La plataforma permitirá escalar los casos las veces que sea necesario.</p> <p>Permitirá escalar a dos procesos de manera independiente bajo el mismo número de radicado sin que la gestión de un proceso afecte el otro.</p> <p>7.10 La plataforma debe permitirle al administrador de SPN la gestión de las plantillas, es decir, eliminar, editar, crear nuevas y publicarlas.</p> <p>7.11 Durante la gestión la plataforma debe permitir asociar la PQR:</p> <p>La asociación se refiere a:</p> <p>* Aquellas PQR que tengan más de un tema por resolver, en este caso cada área emitirá una respuesta parcial y el responsable de la PQR podrá unificar y generar la respuesta final.</p> <p>* Cuando una PQR tuvo respuesta y el cliente generó nuevas preguntas sobre la misma PQR, en este caso el responsable de la PQR podrá asociar los dos casos la plataforma surtirá el proceso de notificación.</p> <p>Notificando al usuario que el caso será tramitado con el número el cual consolida los demás casos.</p> <p>Ventanas por usuario, el proveedor deberá garantizar que cada uno de los usuarios de la plataforma de acuerdo con el roll que maneje visualice la información que se considere por 4-72 necesaria para el excelente manejo y gestión.</p>
8	GESTIÓN DE LA PQR	<p>8.1 Cuando el gestor notifique de una solicitud de documentos al cliente, se habilitará en la página web la opción de cargue de información bajo el siguiente flujo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente recibe notificación de solicitud de documentos 2. Se asigna automáticamente al usuario con el roll de gestor de documentos. 3. cliente o el usuario con el roll de solicitud de documentos ingresa a la página web e ingresa al caso con el número de registro asignado. 4. Si el cliente sube los documentos deberá remitir un aviso al usuario de documentos solicitándole validarlos. 5. Ubica la opción de “subir documentos”, selecciona la opción y carga. 6. Aprobados por el gestor de documentos el caso se le habilita nuevamente en la bandeja al gestor dueño. 7. En caso de no aprobar el usuario de documentos remitirá la solicitud de los documentos faltantes. 8. Transcurridos 31 días desde que se hizo la solicitud se notificará automáticamente el cierre de la solicitud por falta de documentación por medio de un correo electrónico bajo el concepto de desistimiento notificará y generará el cierre parcial (este proceso no pasa por el usuario de calidad) <p>8.2. Durante la gestión la plataforma debe consultar la información de los sistemas SIPOST y SEVEN en aquellas solicitudes que así se requiera.</p> <p>Interoperabilidad con SEVEN.</p> <p>8.3 Durante la gestión la plataforma debe permitir al administrador de la plataforma y los roles que se determinen: editar y modificar la información de la PQR dejando automáticamente la observación en el historial (información que no puede ser modificada o editada) del caso.</p>

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


ITEM	Componente	Descripción
		<p>Con el fin de que los gestores de tareas a los que se necesite escalar tengan los datos necesarios para emitir una respuesta.</p> <p>Ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envío en otro gestor de tarea diferente al escalado. 2. Error de escalamiento. <p>Las ventanas de consulta permitirán identificar claramente el usuario que tiene el caso asignado, la tipología y el historial permitiendo identificar los usuarios a los que estado cargado y los tiempos que transcurrieron en los usuarios por horas o días.</p> <p>Algunas de las funcionalidades de la herramienta actual deberán mantenerse si 4-72 así los solicita, la herramienta deberá generar mejoras en las gestión e información.</p>
9	COMUNICACIONES AL CLIENTE	<p>La plataforma debe permitir notificar al cliente mediante la plantilla seleccionada a través de los siguientes medios:</p> <p>El medio de comunicación dependerá de la información al momento de radicar la PQR.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico. pdf 2. Mensaje de texto. Link 3. Respuesta física (Impresión de la respuesta.) la herramienta o robot generará una alerta informando error en el proceso de notificación del caso inmediatamente al asesor de gestión documental. <p>Quien podrá corregir la información digitada y volver solicitar el proceso robotizado de notificaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Publicación de las notificaciones en la plataforma. <p>La plataforma debe permitir imprimir los documentos.</p>
9	BANDEJAS Y DASH BOAR.	<p>De acuerdo con el roll se crearán bandejas a los asesores, roles de tareas, coordinadores, jefes demás usuarios que permitan hacer seguimiento a los casos asignados por asesor, grupo de trabajo asignado, proceso PQR etc. Por medio de un Dash board.</p> <p>Informes que se presentarán así, los mismo podrán ser parametrizables.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Por asesor. Abiertos en bandeja, abiertos escalados en operaciones, en solicitud de documentos en seguros, en indemnizaciones cerrados en solicitud de documentos y tiempos promedios de gestión por usuario y demás información que se requiera medir. * Por coordinador podrá verificar su grupo de trabajo, la información que requiera y control de tiempos por medio de gráficas y promedio de horas laboradas activos. * Por jefe y administrador de herramienta podrá identificar la gestión de las coordinaciones y grupos de trabajo. <p>La plataforma edificará el tiempo general, por subproceso, y por usuarios de gestión en la plataforma. El diseño de la Dash Board deberá aprobarla el supervisor del contrato.</p>
10	PRORROGA PARA EL RADICADO CUN	<p>10. La plataforma deberá generar un aviso cuando el radicado sea CUN (alarma) en la bandeja del coordinador del grupo, de los casos que están en el estado de abierto escalado o en bandeja de asesor dueño Casos abiertos que superen más de 13 días Al día 13 de los casos, se generará el siguiente flujo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Día 13 solicitará una solicitud de prórroga, que llegará automáticamente al buzón del coordinador del grupo de trabajo. 2. En el mismo instante llegará al usuario de tareas un reporte de caso próximo a vencer mediante una alerta visual. 3. El coordinador de área mediante un control aprobará la notificación de la solicitud de prórroga, por medio de un correo electrónico automático al cliente por una única vez, se remitirá una plantilla de acuerdo con el servicio que aplique. Cuando continúe abierto el

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

ITEM	Componente	Descripción
		<p>caso y sin respuesta.</p> <p>4. Día 26, el sistema generará un reporte de caso mediante una alerta visible "caso con posible sanción" en el buzón del coordinador, gestor dueño y gestor de tareas.</p> <p>5. Solo hasta que se genere una respuesta final se desaparecerá la alerta.</p> <p>6. Se deberá generar una alerta al gestor y al coordinador donde se requiera adjuntar soporte de la notificación física, en caso de no adjuntarlo el estado se reportará como vencido y generará una alerta al jefe del área.</p> <p>a. En caso de no contar con el correo electrónico para emitir respuesta automática y se trate de un caso con CUN.</p> <p>Se deberá generar una alerta al gestor y al coordinador donde se requiera adjuntar soporte de la notificación física, en caso de no adjuntarlo el estado se reportará como vencido y generará una alerta al jefe del área.</p> <p>Se solicita a la entidad indicar si es válido</p>
11	MODELO DOCUMENTAL	<p>Conformación de expediente electrónico:</p> <p>El funcionamiento para accesibilidad de documentos tanto los emitidos y los cargados por el robot y el cliente en la plataforma se mantendrá bajo la misma visualización del actual.</p> <p>Nota: para el escalamiento a los procesos de indemnizaciones y seguros se podrán asociar y adjuntar algunos o todos los documentos que se requieran.</p>
12	INFORMACIÓN ADICIONAL	<p>Al abrir el caso se identificará el estado de la PQR y toda la información de forma histórica e identificando los tiempos que ha estado en cada proceso.</p> <p>También permitirá ver en la bandeja del defensor los casos y descargar informes de los casos asignados conservando la información y asignación de PQR.</p>
13	NOTIFICACIÓN DE OFICIOS O CORREOS. (plataforma o robot)	<p>Se podrán generar respuestas por correo o adjuntando PDF.</p> <p>La respuesta de la PQR podrá emitirse por medio físico, el proceso únicamente permitirá la generación de dicha respuesta y la impresión de esta (no la distribución), quedará abierto hasta que se adjunte un soporte de notificación y no permitirá el cierre.</p> <p>Nota: dicho proceso aplica en el evento en que la respuesta a la PQR no se hubiera enviado por correo electrónico.</p> <p>La plataforma realizará el proceso de NOTIFICACION al cliente con los documentos seleccionados por el gestor así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gestor de calidad seleccionará el documento y solicitará notificar. 2. La plataforma generará un correo electrónico adjuntando el documento con destino al correo electrónico suministrado en el formulario. 3. La plataforma en el espacio de copia oculta CCO: registrará el correo electrónico de correocertificado@4-72.com.co. 4. La plataforma finalizados los pasos anteriores procederá a enviar el correo. 5. El correo electrónico deberá adjuntarse en los documentos del caso. 6. La plataforma identificará el certificado que llega al correo electrónico de notificaciones que garantiza el documento notificado al destinatario e identificará el caso y cargará el soporte en el caso de PQR. 7. En caso en que el correo se refleje un rebote, se procederá a notificar al gestor de notificaciones.

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

ITEM	Componente	Descripción
14	RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN (REVISIÓN) CUN – PQR INTERNACIONAL	<p>En los casos en los que se genere un número de CUN, una vez notificada la respuesta final, la plataforma cerrará el caso de forma parcial y habilitará un botón para la formulación de “recursos” abriendo una ventana que permitirá al usuario justificar su inconformidad, así mismo se habilitará el botón de adjuntar documentos.</p> <p>Todos los casos que genere el caso con el flujo de CUN e internacional deben ser cerrados de forma parcial, pero debe tener la posibilidad de reabrir la PQR.</p> <p>En los casos en donde no se genere CUN se habilitará un botón de solicitud de “revisión”.</p> <p>Nota. la plataforma de forma automática ejecutará el procedimiento de la PQR desde radicación hasta el cierre del caso.</p>
15	CIERRE	La plataforma generará los cierres de los casos de acuerdo a los flujos que se establecerán entre las partes.
16	CONSULTA	<p>a) La consulta del estado del caso en el portal web de la plataforma debe permitir al usuario conocer el estado por etapa en la que se encuentra el caso, y poder descargar los documentos que se emiten en el proceso de respuesta.</p> <p>b) Es necesario que la plataforma permita realizar la búsqueda de la PQR por: nombre, guía, número CUN / consecutivo interno y/o número de identificación del cliente, número de celular.</p> <p>c) La plataforma debe permitir la consulta de tareas y actividades para los diferentes roles.</p>
17	ENCUESTAS DE SERVICIO.	Se requiere poder diligenciar una encuesta de satisfacción, una vez finalizado y cerrado el caso por medio de mensaje SMS – MMS (por medio digital)
18	INFORMES	<p>Cada gestor en su bandeja visualizará el informe de su gestión por casos abiertos, cerrados, devueltos y tiempo promedio de gestión así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempos de los casos asignados reciente hasta la primera gestión por caso y por asesor, por subgrupo o equipo total. 2. tiempo de los casos devueltos por usuarios gestores hasta la siguiente gestión. 3. casos escalados a usuarios de tareas (por subproceso) en algún momento de la gestión. 4. los demás que hoy se obtiene de las descargas de Excel. <p>En horas y días.</p> <p>El semáforo podrá ser parametrizable por subproceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión por asesor. • Indicadores de gestión por equipo de trabajo • Indicadores por grupo de trabajo. • Indicador de tiempos de gestión. • Indicador por datos • Indicadores por estado de casos conservando la información. • Indicador por roles • informes parametrizables por todos datos de la PQR o gestión similar a una tabla dinámica de Excel. • Informes conservando los datos históricos de los casos.
19	ALERTAS PARAMETRIZABLES POR NÚMERO DE RADICADO O GRUPO DE TRABAJO.	La plataforma automáticamente generará alertas a los usuarios que se consideren necesarios. Todos parametrizables por el administrador de SPN de acuerdo a las necesidades de cada subproceso o número asignado.

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


ITEM	Componente	Descripción
20	PARAMETRIZACIÓN POR EL ADMINISTRADOR SIN COSTO.	1. Definición y creación de usuarios y roles por tipologías, servicios, alertas, medios de recepción, tipos de envío. calendarios festivos, días laborales, horarios (hora de almuerzo) para el reporte de indicadores y tiempo de gestión. 2. Permitiendo gestionar fuera de estos horarios, el tiempo solo se activará de acuerdo con el tiempo parametrizado etc. 3. Formulario de diligenciamientos, Plantillas, correos de notificación. + 4. El contratista debe garantizar que una vez creados y parametrizados las plantillas y formularios iniciales la entidad a través del rol administrador podrá editar o crear nuevos documentos.
21	PRE ALERTAS	La plataforma permitirá cargar un archivo en el cual se en liste guías de servicio con novedad una vez creada la PQR la plataforma identificará la novedad alertada y avisará al asesor.
22	FIRMA DIGITAL	La plataforma permitirá suscribir las respuestas con firma escaneada y/o digital.
23	COMPILACIÓN EXPEDIENTES	Formulario (caratula) La plataforma permitirá la compilación documental y en el orden indicado, de un único archivo PDF para transferir el caso completo a los procesos de indemnizaciones e infraestructura.
24	AJUSTES ESPECIALES A LOS PROCESOS DE INDEMNIZACIONES Y SEGUROS	El proveedor brindará una solución que disminuya los tiempos de gestión en la etapa de indemnizaciones y la integración con seven. El proveedor brindará una solución que disminuya los tiempos de gestión en la etapa de seguros.
25	REQUERIMIENTO TECNICO	Integración vía LDAP, Active Directory

ROBOTIZACIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS DE LOS CASOS RADICADOS EN LA PLATAFORMA.

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

El contratista debe suministrar y garantizar la mejor solución de hardware y conectividad a internet para el funcionamiento de los Robots que se pretenden implementar en el proceso de PQR del subproceso de Gestión Documental, dicha infraestructura debe tener una disponibilidad de al menos del 99.741%.

1. El proveedor deberá asegurar la conexión continua a internet.
2. El procesamiento se realizará desde la infraestructura del proveedor.
3. Los archivos subidos generados estarán en formato (Elemento de Outlook (msg)).
4. El procesamiento del correo tiene dependencia de funcionamiento de los correos electrónicos designados, en caso de tener inconvenientes, se deberá enviar un correo automático informando de la novedad al correo electrónico suministrado por 4-72 inmediatamente se presente la novedad.
5. La atención robotizada tiene una disponibilidad del 99.741%.del tiempo en operación (sin reporte de falla, en caso de esta, ver tabla ANS de tiempos de respuesta para soporte).
6. El proveedor deberá prestar el servicio con las licencias requeridas para satisfacer la necesidad durante la ejecución del contrato.

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

7. La descripción del robot se desarrollará de acuerdo con el proceso de respuesta adaptado en la actualización de la herramienta.

3.2 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 81112000 - SERVICIO DE DATOS
- 81112100 - SERVICIOS DE INTERNET
- 81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4 OBJETO O BIEN A CONTRATAR.

“contratar la prestación de la actualización de los servicios WEB de la plataforma CUN, así como el desarrollo evolutivo, que incluya servicio de soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo, en la cual se gestionan y tramitan las peticiones, quejas y recursos de Servicios Postales Nacionales S.A”.

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

N/A.


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”.*

Según lo anterior, se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista ONE CLICK S.A.S, quien conoce el código fuente y ha desarrollado desde su implementación el aplicativo CUN que opera en la Entidad, en virtud de:

1. **Especialización de la consultoría:** ONE CLIK S.A.S es el proveedor que ha realizado los desarrollos y el soporte correspondiente desde la implementación del aplicativo CUN en la Entidad (año 2011) hasta la actualidad; siendo imprescindible la experiencia de este proveedor para dicha aplicación; por consiguiente, es oportuno su contratación teniéndose en cuenta la necesidad a contratar y de esta manera garantizar el éxito de la misma.
2. **Criterios de afinidad y/o cercanía:** Dado que el citado proveedor conoce el código fuente y ha desarrollado el aplicativo desde su implementación en la Entidad (año 2011), permite dar continuidad y evolución del software.
3. **Plataforma y evolución del software.** Teniendo en cuenta la necesidad inminente de la presente contratación y dada la experiencia y conocimiento de ONE CLICK S.A.S, el contratar otro proveedor conllevaría a reprocesos y demás costos en el análisis de las plataformas sobre las que está desarrollado el software: base de datos, lenguaje, entre otros.

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

4. **Criterios económicos.** La propuesta económica del proveedor es favorable para la Entidad con relación a los servicios que ofrece.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación es de **CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDOS DOSCIENTOS MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS M/Cte. (\$450.222.220)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

ONE CLICK S.A, es el desarrollador del aplicativo CUN, y cuenta con los conocimientos y experiencia sobre los servicios a contratar por las siguientes razones:

1. **Especialización de la consultoría:** ONE CLIK S.A.S es el proveedor que ha realizado los desarrollos y el soporte correspondiente desde la implementación del aplicativo CUN en la Entidad (año 2011) hasta la actualidad; siendo imprescindible la experiencia de este proveedor para dicha aplicación; por consiguiente, es oportuno su contratación teniéndose en cuenta la necesidad a contratar y de esta manera garantizar el éxito de esta.
2. **Criterios de afinidad y/o cercanía:** Dado que el citado proveedor conoce el código fuente y ha desarrollado el aplicativo desde su implementación en la Entidad (año 2011), permite dar continuidad y evolución del software.
3. **Plataforma y evolución del software.** Teniendo en cuenta la necesidad inminente de la presente contratación y dada la experiencia y conocimiento de ONE CLICK S.A.S, el contratar otro proveedor conllevaría a reprocesos y demás costos en el análisis de las plataformas sobre las que está desarrollado el software: base de datos, lenguaje, entre otros.
4. **Criterios económicos.** La propuesta económica del proveedor es favorable para la Entidad con relación a los servicios que ofrece.


En virtud de lo citado, el área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor ONE CLICK S.A.S.

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

- 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.

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

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

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será desde la suscripción del acta de inicio, hasta el 28 de febrero del 2022 y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que primero ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

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

9.1. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se llevará el cronograma de la siguiente manera:


- a. soporte remoto, mantenimiento preventivo y correctivo: Durante los doce (12) meses, siguientes a partir del perfeccionamiento del contrato.
- b. Actualización de versión: aspectos técnicos del flujo de las notificaciones e Integración SIPOST y SEVEN entrega dentro de los tres (03) meses, siguientes a partir del perfeccionamiento del contrato.
- c. Módulos para desarrollar: Reportes y Alertas: Se entregará un (01) mes posterior a la entrega de la plataforma en su última versión estable y activa.

Nota: El cronograma de trabajo lo entregara el proveedor una semana posterior a la firma del acta de inicio; 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 D.C, 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	EFECTOS	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 compañía. * 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 * 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 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 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								


	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			
						* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)								
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X			
						* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)								
FUERZA A MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	

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

		imprevisibles que lleven a la paralización del contrato				satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).								
						* Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.				* Restauración de Back up				

Espacio en blanco

	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 directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDOS DOSCIENTOS MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS M/Cte. (\$ 450.222.220)** incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

13. GARANTÍAS

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

1. **Cumplimiento**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
2. **Calidad del servicio**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
3. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.
4. **Responsabilidad Civil Extracontractual**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

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.

De conformidad a lo contemplado en el Manual de contratación el oferente podrá presentar cualquiera de los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
 - Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
 - Anexar constancia de pago de la prima.
 - Objeto y número del contrato.

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

- Garantías Bancarias:
 - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la pérdida, objeto del contrato y número del contrato.
- Fiducia mercantil en garantía:
 - Cumplimiento a lo establecido, a la normatividad que tipifica la naturaleza de estas garantías.

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión Administrativa, jurídica y financiera del contrato estará a cargo del Jefe Nacional de PQR y la supervisión técnica que corresponde a actividades descritas en las obligaciones específicas de obligatorio cumplimiento, estará a cargo del Director Nacional de Informática y Tecnología de Servicios Postales Nacionales S.A., quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa.


15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- 15 de marzo del 2021, por valor de **CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDÓS MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$450.222.220.)**, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.

16. FORMA DE PAGO

- Un (1) pago por valor del 60% del valor total del contrato que corresponde a **DOSCIENTOS SETENTA MILLONES CIENTO TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/Cte. IVA INCLUIDO (\$270.133.332)** contra entrega y recibo a satisfacción del estable y en producción del “ítem *Producto Mínimo Viable*, Gestión, Transferencias, Cierres, Estadísticas e Integración SIPOS y SEVEN) debidamente aprobado por el supervisor del contrato, el cual se reconocerá a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- Un (1) pago por valor del 30% del valor total del contrato que corresponde a **CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/Cte., IVA INCLUIDO (\$135.066.666)** contra entrega y recibo a satisfacción del “Ítem *Versiones, Reportes, Robotización, Alertas*”. (estable y en producción, debidamente aprobado por el supervisor del contrato, el cual se reconocerá a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- Un (1) pago por valor del 10% del valor total del contrato que corresponde a **CUARENTA Y CINCO MILLONES VEINTIDÓS MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS PESOS M/Cte. IVA INCLUIDO (\$45.022.222)** contra entrega y recibo a satisfacción del total del proyecto previa suscripción del acta de cierre suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuará pagos mensuales a los treinta (30) 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


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

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 a cabalidad con el objeto contractual, con la calidad y tiempos esperados.
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
5. Radicar oportunamente la factura ante 4-72, 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.
6. Realizar un informe de entrega mensual donde se indique las actividades realizadas, casos gestionados con su respectivo análisis, solución y tiempos, casos pendientes por atender con su respectiva justificación, requerimientos nuevos con su estado y avance.
7. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
8. Entregar el documento de escalamientos que contenga números de contacto, correos electrónicos y nombres de los involucrados en el proceso de soporte y atención, así mismo, deberá mantenerlo actualizado durante de la vigencia del contrato.
9. 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.

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

10. Garantizar que para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), está en la obligación de:

- a. Comprometerse y obligarse a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
- b. Custodiar 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. Garantizar que 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. Garantizar que no revelará, transferirá, cederá o de otra forma comunicará las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
- e. Manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
- f. Garantizar que, 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. Garantizar que, 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.

11. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del contrato estará bajo su cargo y responsabilidad.


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

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


OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que emanan de la ley y del contrato que se va a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. Cumplir con las especificaciones del bien o servicio a contratar contempladas en el Numeral 3 del Estudio Previo para el presente proceso de contratación, el cual hace parte integral del contrato.
2. Cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral de la misma.
3. Brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto para la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, por 12 meses, sin costo adicional.
4. Entregar al inicio de la ejecución del contrato el manual técnico actualizado de la aplicación (diccionario de datos).
5. Otorgar una (1) capacitación funcional y técnica durante la ejecución de la orden de servicio sobre las funcionalidades, con el fin de que la Entidad este bien informada y mejore las prácticas internas. Esta capacitación será a personal de áreas de tecnología, y multiplicadores de la Entidad y se realizarán en las instalaciones de la Entidad, en la ciudad de Bogotá.
6. Apoyar una vez la instalación de la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, cuando estas requieran ser migrada a nuevos servidores (una vez) durante la vigencia del contrato.
7. Apoyo en la instalación del certificado SSL de la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR.
8. Garantizar que no revelará durante la vigencia de esta orden o los años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
9. 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 proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato
10. Atender el control técnico y administrativo del supervisor de la orden, quien será el representante directo de la Entidad.
11. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas pero que sean necesarias para la correcta ejecución de la presente orden.

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

12. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).
13. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
 - 13.1.1. Garantizar que el horario de atención de Nivel 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a viernes de 8 am -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El proveedor deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
 - 13.1.2. En caso de requerirse atención en las líneas telefónicas en el horario de 5 pm a 7 am la atención será por demanda. Los niveles de escalamiento para este servicio por demanda deberán ser entregados por el contratista. En este horario específico no aplican los ANS de Soporte.
 - 13.1.3. 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.
14. Entregar a la Entidad impresos en detalle, informes mensuales en los cuales se registre el desempeño del servicio prestado e incidentes presentados en el mes evaluado. El informe debe estar soportado con la gestión de incidentes generados automáticamente por el respectivo sistema de información, debe ser entregado y radicado con la factura.
15. Apoyar las actividades de:
 - Aplicación de parches a nivel de sistema operativo sobre el servidor de aplicaciones y el servidor de Base de datos de PQR.
 - Aplicación de parches a nivel de base de datos sobre los servidores que tienen alojadas las aplicaciones PQR1 y PQR2.
 - Actualización del protocolo de seguridad TLS.
16. Realizar las actividades correspondientes para el afinamiento preventivo sobre el servidor de aplicaciones de PQR.
17. Cumplir a través de su mesa de servicios con la gestión de casos escalados de acuerdo con los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual.
18. Poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
19. Garantizar que el soporte que presta el proveedor 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.
20. Proveer para el desarrollo del contrato, personal experto que conozca y domine el servicio de la plataforma de CUN - APLICACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PQR, en todos sus componentes, y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto.

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

21. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3.
22. 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
Crítico	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.


23. El Contratista debe realizar los desarrollos evolutivos solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento ciclo de vida sistemas de información" (que estipula las actividades definidas).
24. El Contratista para cada uno de los requerimientos solicitados (control de cambios, requerimientos) solicitados por la Entidad, deberá estimar el tiempo de definición de la necesidad, tiempo de desarrollo 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.

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

25. 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 desarrollos evolutivos. 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.
26. El Contratista debe entregar los manuales funcionales y técnicos actualizados de cada requerimiento específico.
27. 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 al contratista; para los demás casos el requerimiento será aceptado en el ambiente de producción de Servicios Postales Nacionales por parte del responsable del proceso en SPN o de quién realizó la solicitud por parte de SPN.
28. 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.
29. El contratista se compromete a diseñar un cronograma de trabajo de cada requerimiento en conjunto con el responsable del proceso en SPN.
30. 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.
31. Se tendrá penalización por incumplimiento atribuido al Contratista en el procedimiento de requerimientos/control de cambios en las fechas de entrega 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 en conjunto con el líder de proyecto y el área funcional:

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%

32. Comercialización: El Contratista no podrá ofrecer comercialmente la solución tecnológica personalizada para Servicios Postales Nacionales.
33. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto del presente contrato.

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

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 adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

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

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

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
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- CDP

21. FIRMAS

EDGAR ALEXANDER PRIETO MUÑOZ
Director Nacional de Informática y Tecnología


DIANA CAROLINA PULIDO CASTRO
Jefe Nacional de PQR

Visto Bueno de:

VoBo. Vicepresidencia de SAC

VoBo: Sandra Rodriguez IT 

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____