

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

Proceso solicitante: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
Vigencia: 2021
Fecha: 23/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada a “Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo”.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A., debe contar con una herramienta tecnológica que permita dar cumplimiento a la resolución 2564 de 2016 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de los operadores Postales de Pago en la cual en el artículo 6, numeral “6.6. Requerimientos de Plataforma Tecnológica de Información”, entre otras definen los siguientes requerimientos:

- Consulta de listas.
- Señales de alertas automáticas.
- Desarrollo tecnológico para facilitar la debida identificación de los usuarios y la actualización de datos.

Para poder cumplir con los requerimientos anteriores, se debe contar con una herramienta tecnológica, la cual se definió que fuera:

- Una aplicación web, que permita la consulta de listas restrictivas a partir de un usuario y contraseña
- Un servicio web para automatizar las validaciones que deben realizarse entre las aplicaciones de listas restrictivas y las aplicaciones de Multipay y Seven ERP, la cual permita intercambiar datos y verificar la información de remitentes y destinatarios al momento de realizar las operaciones de giros nacionales e internacionales, y como fuente de consulta para las demás actividades de la empresa; con el objeto de minimizar el riesgo de contraer relaciones laborales, o comerciales con personas vinculadas a actividades ilícitas.

Con esta verificación se puede garantizar un alto grado de confianza y la disminución de tener relaciones con personas o entidades que estén vinculadas al lavado de activos y/o la financiación del terrorismo, exponiendo a la entidad a incurrir en sanciones legales y administrativas por parte del MINTIC y la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

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

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A., por ser una entidad vigilada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones está obligada a cumplir con el diseño, adopción e implementación del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT, de conformidad con lo expuesto en la Resolución 2564 de 2016, lo cual permite identificar, medir, controlar y monitorear el mencionado riesgo, con miras a prevenir la exposición de la entidad al lavado de activos. Por este motivo, se debe contar con una herramienta tecnológica que permita, en tiempo real consultar y monitorear los remitentes, destinatarios (al momento de la imposición de giros nacionales e internacionales) contra las listas restrictivas (listas de personas naturales o jurídicas relacionadas con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo), de igual forma controlar la contratación de proveedores y de personal para la entidad.

Para cumplir con esta necesidad es indispensable contar con una aplicación web y un servicio web para la consulta e intercambio de datos entre las listas restrictivas con las aplicaciones de Multipay y Seven ERP (para que la consulta se haga automáticamente entre las aplicaciones y no se requiera ingresar a realizar la consulta manual a las listas restrictivas de la OFAC, listas restrictivas de la ONU, listas restrictivas de PEPS, fiscalía, procuraduría, etc). Con este webservice se pretende detectar si el remitente o destinatario se encuentra implicado en alguna lista restrictiva, y generar alertas tempranas para la toma de decisiones (realizar o no la operación con la contraparte). Así mismo se requiere el uso de la aplicación web en los procesos de Gestión Humana, tesorería, en las operaciones de transporte

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

de carga, contratación de proveedores, informes dirigidos a investigaciones internas de la entidad para la prevención del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, de acuerdo a la Resolución 2564 de 2016 y la circular externa 011 de la Superintendencia de Puertos y Transportes, en la cual, en las señales de alerta solicita la verificación de coincidencias en listas restrictivas.

Servicios Postales Nacionales S.A. está en la obligación de evitar relaciones laborales o comerciales con personas naturales y/o jurídicas, vinculadas a actividades ilícitas, por esta razón se requiere la contratación del software como servicio de la aplicación de Listas Restrictivas. En el año 2012 Servicios Postales Nacionales contrato la aplicación de Inspektor propiedad de la firma Risk Consulting Colombia, para la consulta de listas restrictivas y desde dicha vigencia se han venido desarrollando las interfaces necesarias para que la misma se pueda conectar con los sistema Core que maneja la Entidad, es por ello que se tiene una interfaz con los sistemas de operaciones financieras **Multipay** que es el utilizado en los puntos de venta para realizar las transacciones de operaciones giros, **Seven** en el cual se realiza toda la gestión contractual para bienes y servicios de la Entidad y el sistema de nómina **Kactus** con el cual se gestiona toda la contratación de personal.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Esta solución debe componerse de:

- Un (1) Web Service para intercambio de datos del aplicativo de listas restrictivas con las aplicaciones Multipay, Kactus - HCM y Seven - ERP.
- Un aplicativo web, desde el cual se puedan consultar todos los usuarios (remitentes, destinatarios, clientes del servicio de transporte de carga y en cualquier contraparte que tenga la entidad).
- Una base de datos en Excel.
- Número ilimitado de Usuarios de consulta que permitan verificar información dentro de las listas restrictivas para denegar relaciones comerciales con personas o entidades que estén relacionados a riesgos asociados al LA/FT.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 46 Partida 483, con fecha de registro 28/04/2015 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de Contratación: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A., 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 ETAPA PRECONTRACTUAL - MODALIDADES DE SELECCIÓN – NUMERAL 3 CONTRATACIÓN DIRECTA – NUMERAL 9** relacionada con “*contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado*”.

- **Proveedor exclusivo en el mercado:** Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

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

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista Risk Consulting S.A.S.

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado es de **VEINTIOCHO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$28.235.477,00)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

De conformidad a la justificación y definición de la necesidad del presente proceso de contratación, LA ENTIDAD requiere Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

a. Certificado de existencia y representación legal del proponente

El proponente debe allegar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, sin que este supere treinta (30) días calendario desde su expedición a la fecha de presentación de la oferta, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, la duración de la sociedad y el objeto social, el cual debe estar relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica, con fecha de expedición dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso contractual.

La duración de la Sociedad debe ser no inferior al plazo de ejecución del contrato, incluidas sus prórrogas, y tres (3) años más.

Cuando el Representante Legal del oferente se encuentre limitado en sus facultades para presentar la propuesta y suscribir el contrato que resulte del presente proceso, se deberá anexar a la oferta, copia del documento en el cual conste la decisión del órgano social correspondiente que lo autoriza para la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato.

- b. Fotocopia de cédula del representante legal.
- c. Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- d. Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- e. Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que el oferente sea el titular de esta.
- f. **Certificación Parafiscales:** De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

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

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.

Nota: 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.

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

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

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

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N/A

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	EFECTOS	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 * Falta en la conexiones de telecomunicaciones. * No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad. * Identificación de usuario y autenticaciones compartidas. * Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la 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 las 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). * Falta 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 procesos tienen la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los procesos 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 CTRL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTRL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURIDICOS - 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.)				* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.				* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.				
					X	* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X		
						* 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.				* 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. * 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 de adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **VEINTIOCHO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$28.235.477,00)**, 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. **De cumplimiento**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
2. **De calidad del servicio**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de 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 Numero del contrato.
- Garantías Bancarias:
 - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la perdida, objeto del contrato y numero 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 del contrato será 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.

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

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- 23968 del 15 de marzo de 2021 por valor de **VEINTIOCHO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$28.235.477,00).**

16. FORMA DE PAGO

El pago correspondiente a soporte y mantenimiento del software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, se efectuará en DOCE (12) mensualidades iguales vencidas, cada una por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON CUARENTA Y UN CENTAVOS M/CTE. (\$2.352.956,41), teniendo en cuenta que el soporte y mantenimiento correspondiente se reconocerán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuarán pagos mensuales a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN S.A - Diagonal 25G No. 95A – 55 en Bogotá D.C, 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) 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, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria no mayor a noventa (90) días. d) Informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato, el cual debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

PARAGRAFO 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 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 cuenta con su respectivo registro presupuestal.

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con todas las “Especificaciones del bien y/o servicio a contratar” consagradas en el Numeral 3 del Estudio Previo del presente proceso de contratación.
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 del contrato.
3. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
4. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
5. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.



6. Entregar a la entidad, informes mensuales en los cuales se registre el desempeño del servicio prestado y defectos presentados, reportados y solucionados en el mes anterior. El informe debe estar soportado con la gestión de corrección de defectos y debe ser entregado y radicado con la factura.
7. Mantenerlos precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato hasta su liquidación.
8. Garantizar la salvaguardia de la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades.
9. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta
10. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
11. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
12. 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.
13. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
14. 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 S.A; por consiguiente, 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.
15. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
16. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.
17. Cumplir y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), para lo cual deberá:
 - a. Guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiar e impedir 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. Tratar 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. Comunicar 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.
18. 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 de la orden que se va a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. Implementación y puesta en funcionamiento de un servicio web que se integre a las aplicaciones core de la entidad Multipay y ERP(Seven).
2. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
3. Cumplir con las Normas de seguridad de la información para proveedores definidos por la entidad. (ver anexo)
4. Reportar por escrito a SPN cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
5. Garantizar el cumplimiento de la política corporativa de la información que la entidad tiene definida.
6. Firmar un acuerdo de confidencialidad junto con la firma del contrato, dada la importancia de la información SPN y sus clientes. El Proveedor no podrá hacer uso de la información.
7. Entregar un documento que defina las Restricciones sobre el software empleado.
8. Entregar un documento con los Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
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

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

10. Garantizar que durante la vigencia de este contrato, no revelará información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
11. Garantizar la activación del servicio.
12. Garantizar la ejecución de la operación de Nivel 3 de la mesa de ayuda de la aplicación y su relación con los niveles 1 y 2, como se detalla a continuación.
 - a. El Contratista es el responsable de atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de listas, que por su naturaleza (funcional, datos, de software, o de hardware) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
 - b. El Contratista debe brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
 - c. El soporte que presta el contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en materia computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos).	Contratista

- d. 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.

Parágrafo: Los eventos a gestionar en el Nivel 3 son los siguientes:

- **Incidentes: Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier cosa que pueda afectar un servicio en el futuro, será también catalogado como un incidente**". Teniendo en cuenta la definición de ITIL, los eventos que afectan la operación de la aplicación, que son replicables y sólo pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la aplicación desplegada en producción. Los eventos de tipo incidente pueden ser resueltos a través de workaround (solución alternativa – no definitiva), solo si estos están relacionados a un caso tipo Cambio, Error conocido o problema; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.

La gestión de incidentes permite restablecer la normalidad de las operaciones del servicio, tan rápido como sea posible, minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio y asegurar que los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio sean mantenidos.



- **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.
 - **Otras definiciones:** Código de la aplicación: incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, incluye datos maestros.
 - **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.
13. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación.
 14. Prestar un servicio de un webservice para intercambiar datos con las aplicaciones core de la entidad, con un tiempo de respuesta mínimo de 180 trx por segundo. Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin encolamientos o intermitencias en el servicio.
 15. Prestar el soporte sobre el webservice mencionado en el numeral anterior.
 16. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de las aplicaciones que tienen integración con la aplicación de listas restrictivas.
 17. Entregar una copia de la certificación ISO 27001 del datacenter donde se tiene alojada la aplicación, para asegurar el cumplimiento de lineamientos de la seguridad de la información de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, o aquella que la remplace, modifique y/o complemente, respondiendo a las auditorias respectivas que realice la Entidad o los entes de control.
 18. Entregar un documento donde certifique que la entidad cuenta con acceso a través del software de Listas restrictivas para la consulta de listas restrictivas, vinculantes y PEP'S.
 19. Entregar un documento donde se describa el proceso de borrado de los datos.
 20. Proveer los planes, plataforma alterna y procesos de contingencia de la Plataforma de la aplicación, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,6% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen el servicio al cliente adecuado. La continuidad y correcta operación no es solo disponibilidad de infraestructura, sino que la operación de la plataforma funcione correctamente en su integridad transaccional, servicios de reportes y de parametrización. Debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la contingencia y enviar una evidencia exitosa de prueba realizada a dicha contingencia.
 21. Proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio.
 22. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, infraestructura, comunicaciones, bases de datos, servicio web, y todo componente que respalde la operación de esta.

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

23. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios asignada por Servicios Postales Nacionales, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
24. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de 4-72. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de SPN.
25. Proveer de una línea de soporte para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8 (5 días por 8 horas laborales), con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados por nivel 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
26. Aceptar que los incidentes presentados durante la prestación del servicio, sólo se cerrarán cuando se restablezca el servicio y se certifique por el especialista de nivel 2 la solución definitiva del incidente.
27. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización al valor facturado en el mes, tal y como se detalla a continuación:
 - a. La priorización se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:
 - **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, Lider 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.*
 - b. Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	12 HORAS
Alto (Presidencia, Secretario General, VIP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	12 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	5 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	4 HORAS

El Servicio Estándar aplica para requerimientos escalados al proveedor y que no son catalogados como Incidentes o problemas, sino como una solicitud, estos tiempos se definen como el máximo tiempo de atención o respuesta para la definición del tiempo de cierre o entrega.

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

URGENCIA	<u>IMPACTO</u>			SERVICIO ESTÁNDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	48 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	12 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	8 HORAS

- c. El Contratista cumplirá a través de su mesa de servicio con la gestión de casos escalados de acuerdo con Los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual, a continuación, se describe el modelo de penalización:

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

Formula:

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

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

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

- d. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y el desempeño de la base de datos.
- e. Realizar las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación (re-indexación, copia de seguridad incremental diario, y full backup semanal). Estas tareas deben estar explícitas en el informe de operación mensual presentado a Servicios Postales Nacionales. Los mantenimientos deben ser informados y coordinados con el personal de IT de la entidad para aprobación y ejecución.
- f. Presentar un informe mensual de operación que contiene lo siguiente:
- Incidencias presentadas y las sugerencias de mejora, el cumplimiento de ANS.
 - Desempeño de la aplicación (disponibilidad), y de la infraestructura tecnológica (CPU, memoria RAM, procesador).
 - Informe de las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación.
 - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
- g. El Contratista deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.
- h. Garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso del 99,6%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio web.

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

- El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
- El Up time debe estar en el 99,6% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,6	27 hrs	135 min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente manera:

$$DisponibilidaUPd = \frac{A - B}{A} * 100$$

A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 365 = 8,760 Horas/año.

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).

Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de la disponibilidad de la aplicación ocasionará una penalización en la facturación, la cual se describe en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	25%	50%	75%	100%
Desde	100%	99,7%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,8%	75%	50%	25%	0%

- i. Presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
 - j. Informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
28. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
 29. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
 30. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente, para este fin debe firmar un acuerdo de confidencialidad.
 31. Garantizar que los entregables mensuales deben contener los siguientes documentos:
 - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
 - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
 - Sugerencias de mejora.
 - Observaciones
 - Soporte de la disponibilidad de la aplicación.

Nota: Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

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 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 **EI 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,

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

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

El proceso solicitante debe relacionar y adjuntar los documentos que hacen parte integral del estudio previo, Por ejemplo:

- Solicitud de Cotización
- Cotización
- Cuadro comparativo de estudio económico
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- Registro derechos de autor
- CDP

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz
Director Nacional de Informática y Tecnología

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____