



Proceso solicitante: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

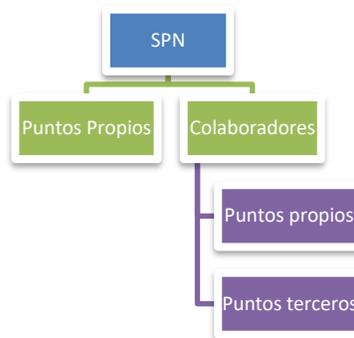
Vigencia: 2021

Fecha: 23/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con “Servicio de Soporte y mantenimiento para el Sistema de Riesgo de Liquidez y una bolsa de horas para Desarrollos evolutivos”

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN), de ahora en adelante llamada LA ENTIDAD, es una sociedad pública con el carácter de anónima, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; al ser el operador postal oficial deberá garantizar la eficiencia y cobertura en la prestación de sus objetivos comerciales, así como el cumplimiento de la normatividad expedida por los entes reguladores, teniendo en cuenta la estructura de tercerización de los operadores postales que se encuentra en la resolución N° 3680 de 2013 expedida por el Mintic, respecto a los puntos propios del operador, los puntos propios de los colaboradores y puntos de terceros de los colaboradores, esquema también correspondiente a la estructura de la operación de LA ENTIDAD como Operador Postal de Giros, de acuerdo con la siguiente modelo:



De acuerdo a la Resolución 3679 de 2013 expedida por el Mintic, se debe adoptar el sistema de administración de riesgo de liquidez para cada punto de administración del servicio para quienes cuentan con la habilitación como Operadores de Servicios Postales y para quienes tienen un esquema de colaboración con el Operador Postal, con el fin de contar con la contingencia para evitar incumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de giro, debido a la insuficiencia de recursos líquidos en los puntos de atención. Por esta razón, es necesario implementar el sistema en los puntos de terceros de los colaboradores en los que se apoya LA ENTIDAD para la prestación del servicio de giros postales de pago.

Servicios Postales Nacionales deberá prever las condiciones necesarias que permitan desarrollar los objetivos comerciales, por lo tanto, se hace vital disponer de una herramienta tecnológica destinada a mantener el monitoreo del riesgo de liquidez de los puntos de terceros de los colaboradores.

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

## 2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

En el año 2014 bajo el contrato 046-2014, cuyo objeto era “Adquirir un sistema de información que le provea a Servicios Postales Nacionales S.A., y a sus colaboradores las herramientas necesarias para administrar y gestionar el riesgo de liquidez de los servicios postales de pago” se adquirió el software para el sistema riesgo de liquidez con el licenciamiento de uso a perpetuidad, dicho sistema se desarrolló a la medida y necesidad de Servicios Postales, desde el 2014 hasta la fecha se han firmado con el Proveedor Dugón S.A.S., OS cuyo objeto



ha estado relacionado con el soporte y mantenimiento, así como horas de desarrollo para el ajuste del sistema de acuerdo con la evolución, el crecimiento y dinamismo de los servicios postales de pago en los puntos propios de SPN y los puntos de sus clientes aliados. Lo anterior en pro del cumplimiento de la resolución 3679 de 2012.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 3679 de 2013, en las secciones Consideraciones y en el Artículo 4 – “Alcance del Sistema de Administración de riesgo de liquidez (SARL)” se debe adoptar el sistema de administración de riesgo de liquidez para cada punto de atención en el cual se presta el servicio, con el fin de contar con la contingencia para evitar incumplir con las obligaciones exigidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la prestación del servicio de giros nacionales, debido a la insuficiencia de recursos liquidados en los puntos de terceros de los colaboradores.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 3680 de 2013, se tienen las siguientes definiciones:

- a. Colaborador: “Personas naturales o jurídicas que disponen de puntos de atención al público con las cuales el Operador de Servicios Postales de Pago realiza un contrato para ofrecer sus servicios a través de una red o grupo de redes”
b. Puntos de atención al público: “Es el sitio físico o lugar en el que se tienen disponibles los medios necesarios para realizar tanto la orden de pago como la entrega de los recursos objeto de la operación de giro”. Estos puntos de atención podrán ser propios del operador postal, propios del colaborador o puntos terceros del colaborador.

Teniendo en cuenta el alcance del sistema de administración de riesgo de liquidez, se requiere la automatización de las siguientes etapas:

- a) Identificación: El SARL debe permitir, definir e identificar el riesgo de liquidez al que se expone los puntos de los terceros de los colaboradores en el desarrollo de la actividad, determinando de esta manera el perfil de riesgo.
b) Medición: El SARL debe permitir cuantificar el nivel mínimo de liquidez que se debe mantener diariamente para prevenir la materialización del riesgo de liquidez, así como proyectar los flujos de caja en diferentes horizontes de tiempo, tanto en un escenario normal, como en uno en el que los flujos de caja se alejen significativamente de lo esperado para los puntos de terceros de los colaboradores.
c) Control: El SARL debe permitir tanto a los colaboradores como a LA ENTIDAD tomar las medidas conducentes para administrar el riesgo de liquidez al que se ven expuestos en el desarrollo de la actividad, en cada punto de atención de los terceros de los colaboradores.
d) Monitoreo: El SARL debe permitir llevar un seguimiento a la exposición del riesgo de liquidez y generar alertas, de los puntos de terceros de los colaboradores.

Para realizar un seguimiento efectivo de la liquidez de los puntos de atención, se requiere contar con una herramienta de software a través de la cual se generen los reportes de monitoreo, así como las alertas de liquidez.

Table with 4 columns and 7 rows containing system details: I. DATOS GENERALES, Nombre de la Aplicación, Descripción, Servidor, Sistema Operativo, URL de Acceso (Intranet/Internet), Fecha Creación Documento, Fecha última Actualización.



## I. DATOS GENERALES

Contingencia SI

## II. REFERENTE FUNCIONAL (Dependencia Usuaría)

Nombre: Luz Dary Soto Loaiza

Dependencia: Cumplimiento

E-mail: luz.soto@4-72.com.co

Teléfono - Ext.

## III. REFERENTE TECNICO (responsables)

## A. SOPORTE NIVEL 2

Nombre:

E-mail:

Teléfono - Ext.:

## B. ADMINISTRACION DE LA APLICACION

Nombre: Sandra Rodriguez Ardila

E-mail: sandra.rodriguez@4-72.com.co

Teléfono - Ext.: 1085

## IV. DATOS BÁSICOS APLICACIÓN

&lt;&lt;Para seleccionar la opción adecuada: Doble clic en el cuadro sombreado, seleccione la opción "Activada" &gt;&gt;

Tipo de aplicación:  WEB  Cliente/ServidorServidor Web:  Tomcat  Apache  IIS  Glassfish Versión: 7.0.70Alojamiento  Colocation  Hosting  En la nubeCódigo ejecutado en el cliente:  JAVA  JAVASCRIPT  ACTION SCRIPT  ACTIVE X  HTML5  Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_Código ejecutado en el servidor:  VB .Net  PL / SQL  PHP  XML  JAVA  ASP  Otro Cuál \_\_\_\_\_¿Requiere base de datos?  SI  NO **Cuál:**  SQL Server  PostgreSQL  Oracle  MySQL  Otro Cuál \_\_\_\_\_¿Requiere acceso a BI?  SI  NO  Analysis Services  Integration Services  Otro Cuál: \_\_\_\_\_¿Utiliza Manejador de Reportes  SI  NO **Cuál:**  Reporting Services  Cristal Reports¿Interactúa con otra aplicación?  SI  NO Cuál? \_\_\_\_\_

Nombre de interfaces	Nombre aplicación	Nombre interfaz
	Riesgo de liquidez	ServicioLiquidez

Detalle: manejo de los saldos en línea de las cajas de los puntos propios y aliados (Riesgo de liquidez consume)

Tipo de interface: Web Service

**V. REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA EL SERVIDOR****DE SISTEMA OPERATIVO**

Tipo	Versión/Distribución	Arquitectura
<input checked="" type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Otro	WS 2012 R2 SE	<input type="checkbox"/> 32 Bits <input checked="" type="checkbox"/> 64 Bits

**DE APLICACIÓN**

Lenguaje/Servicio	Versión	
Java 2 SE (J2SE)	Ver 2.4	

Observaciones:

**DE BASE DE DATOS**

Manejador	Versión	Puerto
SQL Server 2012 SE 64 Bits	11.0.7462.6	1433

Observaciones:

**VI. REQUERIMIENTOS DE HARDWARE PARA EL SERVIDOR**

Tipo	Características
Procesador	Core 2
Memoria	8 GB
Espacio en disco	C:\ 60 GB (Sistema Operativo), D:\ 30 GB (DATA), E:\ 275GB (DATA FILES)
Observaciones	
Ubicación:	DATA CENTER CLARO

**VII. ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN O PARAMETRIZACIÓN**

Directorio	Nombre del archivo	Variable/Tipo de variable	Nombre de la variable	Descripción
------------	--------------------	---------------------------	-----------------------	-------------

Observaciones:

**VIII. PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN**

URL Fuente	Servidor	Puerto	Directorio
http://190.144.185.9/SARLWeb/seguridad/loginForm.faces	SQH0259	80	

**IX. INFORMACION DE BASES DE DATOS ASOCIADA/S A LA APLICACION**

Manejador	<input checked="" type="checkbox"/> SQL Server	<input type="checkbox"/> PostgreSQL	<input type="checkbox"/> Otro
	<input type="checkbox"/> Oracle	<input type="checkbox"/> MySQL	Cuál _____

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

<b>Nombre Servidor de BD</b>	SQH0260		
<b>Nombre BD</b>		<b>Usuario</b>	
<b>Espacio en disco (actual)</b>	30 GB	<b>Proyección a 1 año</b>	
<b>Directorio de Backup</b> <<Contiene los archivos a ser respaldados. Backup hecho por el referente funcional>>	CLARO		
<b>Política de Backup</b>	D-V(DIF), FULL SEMANAL(SAB), FULL MENSUAL (PRIMER SABADO DE CADA MES)		
<b>Periodicidad</b>	<input type="checkbox"/> Diaria <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input checked="" type="checkbox"/> Mensual		

**X. APLICACIONES/PLUGINS EXTERNOS REQUERIDOS PARA EL FUNCIONAMIENTO**

&lt;&lt;Requeridas para el funcionamiento de la aplicación, por ejemplo flash player.&gt;&gt;

Nombre	Licenciamiento	Descripción del uso
sqljdbc4.jar	Free	Driver para conexión con SQL SERVER
Framework Primefaces	Free	Librería de componentes visuales adaptables a JSF.
Javamail 1.4.3	Free	Motor de envío de correos de java
LOG4J	Free	Manejo de LOGS de java
Quartz	Free	Programador de tareas automáticas

**XI. DIRECTORIOS DE LA APLICACION**

<b>Directorio Raíz:</b>	
Directorio	Descripción

**Observaciones****XII. USUARIOS ADMINISTRADORES O PRIVILEGIADOS**

Usuario	Descripción
Administrador	Usuario Genérico

**Observaciones****XIII. DOCUMENTACIÓN**

Nombre del documento asociado	¿Se entregó? <<Respond a SI/NO>>	¿Se aprobó? <<Respond a SI/NO>>	Medio <<Doble Clic en el cuadro sombreado, seleccione la opción "Activada" >>
Documento de requerimientos	Si	SI	<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

Documento de Diseño <<contiene arquitectura del sistema, casos de uso, vistas lógicas, diseño de clases, diseño físico de datos, modelo, E-R, objetos de BD entre otros>>	Si		<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
Documentos de Pruebas	No		<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital
Manual Técnico y de instalación	No		<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital
Manual de Administración	No		<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital
Manual de Usuario	SI	SI	<input type="checkbox"/> Físico <input checked="" type="checkbox"/> Digital
¿Se entregó Disco Compacto con la información de la aplicación?	No		Ubicación Disco C:
Contenido del disco compacto	<input type="checkbox"/> Fuentes	<input type="checkbox"/> Ejecutables	
Ubicación Documentación			
Ubicación última versión código fuente	<<Seguimiento del código, quien lo actualiza y donde se ubica la última versión existente>>		
Observaciones: El manual de usuario se encuentra ubicado dentro de la misma aplicación.			

**3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).**

81112300 – MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE HARDWARE DE COMPUTADOR

**4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR**

Servicio de Soporte y mantenimiento para el Sistema de Riesgo de Liquidez y una bolsa de horas para Desarrollos evolutivos

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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 45 Partida 6, con fecha de registro 27/11/2014 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 la presente, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista Dugón 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 **CIENTO TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS C/MTE., (\$131.414.650.00)**., incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

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

**Soporte y Mantenimiento doce (12) meses: \$111'577.922**

**Bolsa de Horas Doscientas (200) unidades: \$19'836.728**

## 8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo Dugón S.A.S., el propietario de los derechos de autor del SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO Y LIQUIDEZ, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 45 Partida 6, con fecha de registro 27/11/2014 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, son quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar. Por lo que el área solicitante requiere contratar la prestación del servicio objeto de la presente necesidad con el proveedor DUGÓN S.A.S.

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

- a. Certificado de existencia y representación legal del proponente

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

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

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

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

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



Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en esta deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos de los últimos seis (06) meses en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta.

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

#### 9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

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

#### 10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

Espacio en blanco



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

**11. ANÁLISIS DE RIESGOS**

**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"> <li>* Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT.</li> <li>* Personal insuficiente para brindar soporte.</li> <li>* Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía.</li> <li>* Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios).</li> <li>* Fallas en los aplicativos de la empresa</li> <li>* Falta de capacitación</li> <li>* Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte</li> <li>* Falta en la conexiones de telecomunicaciones.</li> <li>* No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad.</li> <li>* Identificación de usuario y autenticaciones compartidas.</li> <li>* Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la empresa.</li> <li>* La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa</li> <li>* No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio</li> <li>* Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa.</li> <li>* Pérdida de clientes y usuarios</li> <li>* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa</li> <li>* Pérdida de imagen de la Empresa.</li> <li>* Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT.</li> <li>* Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3).</li> <li>* Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva.</li> <li>* Deterioro en la prestación de servicios de la empresa</li> <li>* Información errada para toma de decisiones en la empresa</li> <li>* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes</li> <li>* Pérdida de ingresos de la empresa</li> <li>* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa</li> <li>* Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector.</li> </ul>	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"> <li>* No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa.</li> <li>* No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa.</li> <li>* Falta de planeación en el crecimiento de las áreas.</li> <li>* Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos</li> <li>* Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software.</li> <li>* Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software.</li> <li>* Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados.</li> </ul>	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"> <li>* Daños en el disco duro de los equipos</li> <li>* Daños en equipos de cómputo y servidores</li> <li>* Malware o Virus en equipos</li> <li>* Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones</li> <li>* Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico.</li> <li>* Inadecuada o indebida manipulación de los equipos</li> <li>* No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la empresa</li> <li>* Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software</li> <li>* Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica</li> <li>* Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos</li> <li>* Niveles de seguridad de la información inadecuada</li> <li>* Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información</li> <li>* Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información</li> <li>* Manejo inadecuado de la información</li> <li>* No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afectación en la Continuidad del Negocio</li> <li>* Incumplimiento en las labores del usuario final</li> <li>* No prestación del servicio tecnológico a los usuarios</li> <li>* Pérdida de imagen de la empresa ante el cliente</li> <li>* Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos</li> <li>* Sanciones o multas a la empresa</li> <li>* Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente</li> </ul>	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"> <li>* Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la empresa</li> <li>* Debilidad en la política e implementación de contraseñas</li> <li>* Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente</li> <li>* Falta de recurso humano especializado en seguridad informática</li> <li>* Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ataques graves que afectan la continuidad de la operación.</li> <li>* Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas.</li> <li>* Pérdida de imagen de la Empresa.</li> <li>* Pérdida de información sensible tanto de la Empresa como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores)</li> <li>* Pérdidas económicas</li> </ul>	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"> <li>* Demoras de desarrollos por parte de los proveedores</li> <li>* Demoras en información fuente de procesos intervinientes</li> <li>* Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución</li> <li>* Falta de recurso humano para consecución de las actividades</li> <li>* Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales)</li> <li>* Modificación del alcance inicial del proyecto</li> <li>* No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto</li> <li>* Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos).</li> <li>* Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa.</li> <li>* Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos</li> <li>* Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house.</li> <li>* Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas</li> <li>* Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.</li> <li>* Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto</li> <li>* Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros)</li> <li>* Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto</li> <li>* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes</li> <li>* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa</li> <li>* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa</li> </ul>	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.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.		X		
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros								
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.	X	X		



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

		financieros o por aporte de información inexacta.				<p>* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.</p> <p>* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.</p>				<p>* Suspensión, terminación o cesión del contrato.</p> <p>* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.</p> <p>* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.</p> <p>* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.</p>					
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	<p>* Contar con inversiones a corto plazo.</p> <p>* 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.)</p>			X	<p>* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad</p>	X				
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	<p>* Contar con inversiones a corto plazo.</p> <p>* 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.)</p>			X	<p>* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad</p>	X				
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	<p>* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).</p>			X	<p>* Suspensión, terminación o cesión del contrato.</p>	X	X	X		



## 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 **CIENTO TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS MTE (\$131.414.650.00)**., incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

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

**Soporte y Mantenimiento doce (12) meses: \$111'577.922**

**Bolsa de Horas Docientas (200) unidades: \$19'836.728**

## 13. GARANTÍAS

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

1. Cumplimiento, en cuantía equivalente al 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 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. 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, a partir de la suscripción del contrato.

## 14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será a cargo del Director Nacional de Informática y Tecnología 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- 23895 del 08 de marzo de 2021. Por valor de **CIENTO TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS MTE (\$131.414.650.00)**

## 16. FORMA DE PAGO

Servicios Postales cancelará al proveedor lo servicios contratados de la siguiente manera:

- Para el soporte y mantenimiento del sistema SARL el pago se efectuará en doce (12) mensualidades iguales vencidas, cada una por valor de **NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA PESOS CON DIECISEIS CENTAVOS MDA/CTE (\$9.298.160,16)** incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar, de acuerdo con la oferta presentada por el proveedor. Cada pago deberá estar debidamente aprobado por el supervisor del contrato.
- Para la bolsa de horas se contratarán Docientas (200) horas, y el pago se realizará de acuerdo con el consumo y previa aprobación de las mismas por parte de la supervisión del contrato, a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, teniendo como base el valor unitario de la hora de **NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHENTA Y TRES PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS MDA/CTE (\$99.183,64)** incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar, de acuerdo con la oferta presentada por el proveedor.



**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 S.A - Diagonal 25G No. 95A – 55 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)** La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. **c)** Planilla de aportes parafiscales. **d)** Certificación bancaria no mayor a noventa días. **e)** El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato. El informe 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 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 y 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 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.
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.



## ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

8. Hacer entrega del 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 el alcance del objeto del contrato abarca los cuatro módulos que comprende el sistema, a saber:
  - Módulo de Identificación del Riesgo
  - Módulo de Medición del Riesgo
  - Módulo de Control del Riesgo
  - Módulo de Monitoreo del Riesgo
10. 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.
11. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
  - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
  - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
  - c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
  - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
  - e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
  - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

- g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.
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

- Atender los eventos relacionados con el funcionamiento de la aplicación Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, que por su naturaleza (funcional, datos o de software) no puedan ser solucionados con alguna funcionalidad de la aplicación, o que no haya sido entregada bajo un esquema formal de capacitación durante la ejecución del presente contrato o que sólo puedan ser resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación, que incluye objetos de la base de datos con lógica de programación.
- Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.
- Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Procedimiento a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
- Certificar por escrito que cuenta con la experiencia y las herramientas para planear alternativas de solución asertivas, igualmente el planteamiento de workarounds para el caso de ser un problema sin solución conocida, por lo cual el oferente deberá ofrecer distintas modalidades de soluciones inmediata ante las contingencias que puedan presentar los procesos.
- Entregar una matriz de escalamiento para la atención de los incidentes reportados a través de la herramienta provista por SPN.

#### NIVELES DE SERVICIO

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

6. Definir los eventos a gestionar en el Nivel 2 y 3 de la siguiente manera:
- a) **Incidentes:** Eventos que afectan la operación de la aplicación SARL, 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), si estos están relacionados a un caso tipo problema, Cambio o Error conocido; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.

- b) **Incidentes Mayor o Crítico:** Incidentes repetitivos o masivos los cuales tienen asociada una causa raíz común. También aplican los incidentes que paralizan completamente una funcionalidad crítica o genera sanciones económicas o disciplinarias a la compañía o sus colaboradores. Estos incidentes deben ser agrupados en la herramienta de gestión por la mesa de ayuda de SPN, con la finalidad de poder ser solucionados o documentados de forma masiva.
- c) **Problemas:** Incidentes no replicables o sin casusa raíz conocida, que requieren un análisis detallado hasta que puedan ser encontrada la causa raíz. Este tipo de eventos requiere documentación por parte de la mesa de ayuda de SPN de los incidentes relacionados, y por cada nivel de atención y frentes involucrados en los procesos de verificación realizados durante el análisis y el proceso de intento de replicación.
- d) **Requerimiento De Cambios (RFC):** Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.
- e) **Error conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz, pero no se tiene solución definitiva; ya sea por la no dependencia del código de la aplicación SARL, por la no aprobación o no viabilidad de la implementación de la solución.
- f) **Requerimientos:** Solicitudes de información o análisis que sólo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de estas, como complemento al análisis de infraestructura realizado por el oferente de la plataforma. No incluye gestión de datos en base de datos, pero si incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de Qry de selección que no habían sido entregados antes. El proveedor debe certificar por escrito que puede brindar soporte a las incidencias, requerimientos o problemas, que sean escalados a nivel 2 y 3, partiendo de las evidencias de los procesos o el análisis realizado por el nivel 1 de atención del servicio.

g) **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, no incluye ni datos maestros ni datos transaccionales.
  - **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.
7. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación Riesgo de Liquidez.
  8. Garantizar que tiene las herramientas necesarias para realizar el apoyo para la detección de incidencias que están relacionados con traza en base de datos y debug del código de la aplicación.
  9. Certificar por escrito que puede atender los casos escalados por SPN como casos específicos a través de la herramienta de gestión provista por SPN, una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de nivel 1 (Funcional y/o de plataforma y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud critica, SPN podrá generar una alerta telefónica, siempre y cuando se suministre toda la información requerida para iniciar el análisis del caso, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN.



- 10. Certificar por escrito que la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 2 y 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y devolución documentado, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL v3.
- 11. Certificar por escrito que el servicio ofrecido contiene las siguientes características:
  - a. El horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 7x16, lunes a domingo de 7:00 a.m. a 11:00 p.m., con posibilidad de atender casos prioritarios (prioridad alta y crítica de acuerdo a los ANS) fuera de ese horario a través de línea celular, los cuales serán atendidos por nivel 2 y 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación; La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral sobre la herramienta de gestión provista por SPN
  - b. Entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
  - c. Atender bajo modalidad telefónica los casos críticos (prioritarios que detengan la operación de la aplicación) que le sean reportados y se encuentren fuera del horario establecido de 7x16.
  - d. Atender casos escalados sólo por el personal autorizado por SPN, ya sean terceros, subcontratistas o personal representante de la entidad que se encuentren administrando o no la aplicación y/o la plataforma. El caso será devuelto a SPN únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 1, por escalamiento a través de un canal incorrecto, o si se encuentra fuera del alcance de nivel 2 y 3; de requerirse desarrollos para la solución de algún incidente mayor el cual no tuvo solución en nivel 2 y 3, se descontarán de la bolsa de horas, previa autorización del supervisor del contrato o la persona que SPN disponga para tal fin.
- 12. Certificar por escrito que acepta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 2 y 3, teniendo en cuenta que las funcionalidades se categorizan
  - a. Categorías: Prioritarios e importantes:

<b>FUNCIONALIDAD</b>	<b>CATEGORIA</b>
Administración - Seguridad	Importante
Administración - Regionales	Importante
Administración - Categorías	Importante
Administración - Constantes	Importante
Administración – Puntos de Atención	Importante
Administración – Mensajes de Notificación	Importante
Administración – Niveles de Riesgo	Importante
Administración – Criterios de Evaluación	Importante
Identificación – Puntos por Categoría	Importante
Medición – Puntos Base de Caja	Prioritario
Medición – Homologación	Prioritario
Medición – Cargue de Históricos	Prioritario
Control – Tablero de Control	Prioritario
Control – Reincidencia de Puntos	Prioritario
Monitoreo – Base Caja Sugerida	Prioritario
Monitoreo – Ingresos Netos	Prioritario
Monitoreo – Informe Estado	Prioritario

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

Reportes	Prioritario
Cálculo del Algoritmo	Prioritario
Consumo de los WS de aliados	Prioritario

- b. La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:

**Urgencia Stopper:** incidente que impide identificar, medir, controlar y/o monitorear la liquidez de los puntos de venta de 4-72, sus colaboradores y los terceros de sus colaboradores.

**Urgencia Común:** Incidencia que permite un manejo o corrección manual temporal o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

**Urgencia Baja:** Incidencia puntual que puede tener manejo o corrección manual temporal y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.

**Impacto Alto:** Incidencia que genera afectación a una persona en particular.

**Impacto Medio:** Incidencia que genera afectación a un grupo o grupos específicos de la empresa.

**Impacto Bajo:** Incidencia que genera afectación a la empresa.

Tipo Soporte	Impacto		
<b>Stopper</b>	MEDIO	ALTO	CRITICO
<b>Común</b>	MEDIO	MEDIO	ALTO
<b>Menor</b>	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO PRIORITARIO	
BAJO	1,5 días Hábiles
MEDIO	8 horas
ALTO	5 horas
CRITICO	3 horas

Tipo Soporte	Impacto		
<b>Stopper</b>	MEDIO	ALTO	CRITICO
<b>Común</b>	MEDIO	MEDIO	ALTO
<b>Menor</b>	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO IMPORTANTE	
BAJO	2 días Hábiles
MEDIO	12 horas
ALTO	7 horas
CRITICO	5 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.

Tipo Soporte	Impacto		
<b>Stopper</b>	MEDIO	ALTO	CRITICO
<b>Común</b>	MEDIO	MEDIO	ALTO
<b>Menor</b>	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO ESTANDAR	
BAJO	3 días Hábiles
MEDIO	2 días Hábiles
ALTO	1,5 días Hábiles
CRITICO	1 día Hábil

13. Proveer una línea de soporte. El Soporte debe estar disponible durante el tiempo de ejecución del contrato. El oferente debe efectuar seguimiento adecuado al ticket del evento, dando respuesta de manera rápida y eficiente hasta el cierre. Además, se debe mantener informado al supervisor del contrato de los progresos para solucionar la falla. Estos procedimientos se detallarán en el Acuerdo de Nivel de Servicio que se establecerá con LA ENTIDAD y que hará parte integral de este contrato.



- 14. Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS generara una penalización correspondiente a un porcentaje de lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

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

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:

Clasificación	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

ANS Aplicado	0%	5%	10%	15%
Desde	100%	96,99%	94,99%	92,99%
Hasta	97%	95%	93%	0%

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

Incidentes de publicación: Para garantizar una correcta publicación de soluciones de incidencias, problemas o requerimientos, se aplicará los siguientes ANS:

ANS	FORMULA
<b>Calidad en las pruebas</b>	1 punto por cada set de pruebas con errores desde la 2da ejecución por SPN, del paquete.
<b>Calidad en Certificación</b>	2 puntos por cada set de pruebas con errores inherentes a los incidentes del paquete. 2 puntos por cada set de pruebas con errores inherentes a otras funcionalidades diferentes a los incidentes del paquete, desde la 2da ejecución por SPN.
<b>Calidad en publicación de producción</b>	4 puntos por errores detectados en producción, que son inherentes a la publicación o no replicables en ambiente de capacitación. Se sancionará si los incidentes no son solucionados dentro de las cinco horas establecidas en el ANS.

- 15. Certificar por escrito que acepta que el tiempo de garantía sobre la solución de incidentes será de (3) tres días.
- 16. Certificar por escrito que cumplirá con los ANS acordados con SPN para la operación de servicio



Nivel 2 y 3.

17. Certificar por escrito que contará con tres horas para solucionar los errores identificados por publicación en producción una vez inicie la operación. SPN informará al oferente la hora en la que inicia la operación después de la publicación.
18. Certificar por escrito que acepta que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en ambiente de certificación, si en el ambiente de certificación no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
19. Certificar por escrito que acepta que cada incidente presentado en el ambiente de producción se contará individualmente.
20. Certificar por escrito que acepta que los puntos no se acumularan durante la vigencia del contrato, sino que se evaluará y se cobrarán en el mes del periodo evaluado.
21. Certificar por escrito que acepta que la generación de incidentes presentados en nuevas publicaciones en ambiente de producción sería de la siguiente manera:

Puntos Acumulados	% de descuento factura mes
0	0%
1 - 10	5%
11 - 20	7%
21 - 30	8%
31 - 40	9%

22. Certificar por escrito que la publicación de emergencia por incidente no aplica para ANS.
23. Garantizar que el ambiente de certificación se actualizará para las pruebas correspondientes previas a la publicación en producción.
24. Certificar por escrito que implementara soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y de desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas previamente y aprobadas por SPN.
25. Certificar por escrito que realizará validación y ejecución de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN y el oferente, y la actividad debe quedar documentada.
26. Certificar por escrito que realizará validación y ejecución de modificaciones de datos por base de datos, autorizados previamente mediante solicitud en la herramienta provista por SPN, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, o sólo para incidentes críticos.
27. Certificar por escrito que participará en sesiones de trabajo cada mes, programadas por SPN para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.
28. Certificar por escrito que entregará mensualmente los siguientes documentos:
  - a. Indicadores de atención del servicio de soporte nivel 2 y 3, que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
  - b. Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
  - c. Sugerencias de mejora.



- d. Observaciones
  - e. Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
  - f. RFC's aprobados e implementados
  - g. 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 proveedor, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.
- 29. Certificar por escrito que atenderá y gestionará los requerimientos de consulta de reportes definidos en SARL.
  - 30. Certificar por escrito que para la implementación de cambios y/o publicaciones, realizará un análisis de riesgo de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción.
  - 31. Certificar por escrito que garantizará el soporte de la aplicación, cuando el proveedor confirme la compatibilidad de cambios en la infraestructura.
  - 32. Entregar actualizaciones al sistema durante la vigencia del contrato de Mantenimiento y Soporte. Dichas actualizaciones deberán ser presentadas y evaluadas por 4-72. Allí se definirá su pertinencia y generalidad de la funcionalidad tanto para 4-72 como para aliados y demás clientes del sistema. Luego de esto se cuantificará el esfuerzo y fecha de implementación.
  - 33. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
  - 34. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP) de la aplicación.
  - 35. Proveer el Servicio de bolsa de doscientas (200) Horas para Desarrollos Evolutivos y/o actividades requeridas por la Entidad para el buen desarrollo del servicio.
  - 36. En cuanto a Oportunidades de mejora.
    - a) Garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN.
    - b) Proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN.
    - c) Entregar soluciones para cubrir las vulnerabilidades de seguridad que sean detectadas por la entidad y que ponen en riesgo la operación, credibilidad y recursos económicos y financieros de la entidad.

#### 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, 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

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

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
- 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: \_\_\_\_\_