

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y tecnología**Vigencia: 2021****Fecha: 19/02/2021**

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Empresa relacionada con Soporte técnico y mantenimiento, que asegure una efectiva solución de las incidencias, problemas y solicitudes de servicio que contemplen mejoras de ley y/o actualizaciones de los sistemas de información Seven – ERP y Kactus - HCM, un paquete de horas de consultoría en sitio, capacitación y/o desarrollo para los sistemas de información Seven – ERP y Kactus – HCM.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Con el fin de dar cumplimiento a lo anteriormente mencionado y a la necesidad a satisfacer para la Empresa se requiere para los sistemas Seven-ERP y Kactus - HCM las siguientes condiciones:

Ítem	Descripción
1	El soporte técnico de aplicaciones, para garantizar el correcto funcionamiento de estas incluyendo el mantenimiento y actualización de dichas herramientas.
2	Bolsa de horas de consultoría en sitio, capacitación y/o desarrollo para los sistemas de información Seven – ERP y Kactus.


Mediante esta contratación se podrá garantizar de manera oportuna y eficaz el servicio de Soporte técnico y mantenimiento, que asegure una efectiva solución de las incidencias, problemas y solicitudes de servicio que contemplen mejoras de ley y/o actualizaciones de los sistemas de información Seven – ERP y Kactus - HCM, un paquete de horas de consultoría en sitio, capacitación y/o desarrollo para los sistemas de información Seven – ERP y Kactus - HCM.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

En el año 2011 Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN) con el fin de adquirir un sistema que permitiera la gestión integral de los recursos financieros, materiales y de información utilizados en los procesos empresariales, el cual debía haber sido implantado en Empresa es públicas en Colombia, presentó licitación pública de la cual resultó el contrato 155-2011 adjudicado al Contratista Digital Ware S.A.S., propietario, fabricante y dueño de los derechos patrimoniales y códigos fuente de los aplicativos Seven – ERP y Kactus – HCM.

SPN adquirió los derechos de uso de la herramienta Seven – ERP y el proveedor entregó como valor agregado el aplicativo Kactus – HCM para este último sistema, en el cual año 2014 la Empresa bajo el contrato 227-2014 adquirió a perpetuidad 5.000 licencias de usuarios. Debido a que los sistemas antes mencionados requieren estar en actualizaciones constantes resultado de normativas y cambios de ley, además de las mejoras en plataforma e infraestructura, así como el soporte y mantenimiento que solo puede brindar el propietario, fabricante y dueño de los derechos patrimoniales de dichos sistemas, se requiere que se realice la contratación de la necesidad aquí descrita así:

- Contar con las últimas actualizaciones de los sistemas Seven – ERP y Kactus - HCM, es necesario al momento de formalizar el nuevo contrato, contar con la actualización de todos los service packs disponibles a la fecha de inicio de la ejecución del contrato que resultará de la presente solicitud.
- Se requiere contar con el soporte técnico y mantenimiento de las aplicaciones Seven-ERP y Kactus-HCM, para garantizar y asegurar el correcto funcionamiento de las mismas. Este soporte incluye las mejoras del sistema a que tiene derecho la Empresa y también las mejoras de ley que puedan resultar durante la vigencia del contrato.

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

- De igual manera se requiere contar con una bolsa de horas que se podrán destinar de acuerdo con las necesidades presentadas por los diferentes procesos de la Empresa en: Consultorías, desarrollos y/o capacitaciones, según se disponga para los sistemas Seven-ERP y Kactus-HCM.

Para la Empresa es importante dar continuidad a la atención de las necesidades descritas en el presente documento y objeto del presente proceso para contratación, ya que Seven - ERP es el sistema de información administrativa y financiera de Servicios Postales Nacionales S.A. y KACTUS - HCM es el sistema de gestión y administración que utiliza el área de Gestión Humana y Nómina.

Seven - ERP es el aplicativo que integra todas las áreas de la compañía en un mismo sistema de información para llevar el control de los activos fijos, los inventarios, el proceso de negociación, contratación y compras, así como el proceso de generación de cuentas por pagar y por cobrar, los recaudos y desembolsos que realiza la Empresa, todo esto reflejado en la generación de los informes financieros para la toma de decisiones de la compañía.


Kactus es la solución tecnológica que utiliza el área de Gestión humana para realizar la liquidación de nómina, la administración de personal, así como la administración estratégica que permite que la Empresa tenga herramientas para realizar estadísticas y manejar indicadores de gestión, además los procesos de nómina, salud ocupacional, selección, capacitación y desarrollo.

Todo lo anterior describe la importancia de estos sistemas para la Empresa al llevar los registros y documentación según las exigencias y normatividad legal vigente.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Se requiere garantizar una correcta operación de la herramienta Seven (ERP) y Kactus que cuente con las siguientes especificaciones técnicas:


1. El Oferente no podrá revelar 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.
2. El Oferente debe garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Oferente, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El Oferente no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
3. El Oferente debe entregar un informe de gestión mensual por cada sistema, que contenga: Numero de caso, tipo de solicitud, modulo, programa, asunto o breve descripción del caso, estado, fecha y hora de solicitud, fecha y hora de cierre. Adicionalmente entregar plan de acción para los casos que quedan abiertos y la gestión realizada sobre los casos que hayan quedado pendientes en el informe de gestión anterior. Si durante el mes que se está entregando el informe se realizan actualizaciones y/o mantenimientos, el informe deberá contener además el número de Service pack liberados.
4. El oferente debe garantizar que los cambios normativos, deberán ser implementados en ambiente de pruebas de SPN por lo menos tres semanas antes de su entrada en vigencia, con el fin de realizar las respectivas validaciones y así asegurar la funcionalidad en el momento de la puesta en producción.
5. El Oferente debe informar y entregar las Nuevas versiones, parches y/o paquetes generados ("SERVICE PACKS"), previamente certificados a Servicios Postales Nacionales, con la respectiva documentación y manuales de usuario actualizados si aplica.
6. El Oferente deberá asegurar que con la entrega de actualizaciones del servicepack de Seven ERP y Kactus, mantendrá las funcionalidades base entregadas para SPN.
7. El Oferente debe asegurar la oportuna y eficaz prestación del objeto a contratar, respondiendo por la calidad del software, bienes y servicios suministrados.

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

8. El oferente debe asegurar que, al momento de realizarse las actualizaciones, estas no afectaran de forma negativa las Interfaces que cada uno de los aplicativos razón del contrato a generarse, tienen con los demás sistemas de información con los que cuenta la Empresa.

PARÁGRAFO: Para el caso SPN garantizará un ambiente de pruebas conectado a los aplicativos con los que tenga interfaz incluyendo la documentación de las interfaces.

9. El Oferente debe poner a disposición de SPN, la herramienta SAC-Web – Gestión de Tickets.
10. El Oferente debe gestionar el servicio desde la apertura hasta la solución y cierre efectivo del incidente y/o requerimiento a plena satisfacción de la Empresa.
11. El Oferente debe entregar actualizaciones del producto de acuerdo con la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, para ello el Oferente debe certificar la operación del Software cada vez que evolucione el mismo.
12. El Oferente debe reportar por escrito a SPN, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados de las aplicaciones.
13. El Oferente debe poner a disposición de SPN una Mesa de Servicio donde se centralice la operación desde la perspectiva de ITIL v3 Guía de Servicio para la gestión de los casos. Es necesario que el Oferente entregue por escrito cual es el escalamiento actualizado, con números de contacto, tiempo de espera para la atención vía telefónica, correo y/o celular, correos electrónicos tanto para el software Seven – ERP como para Kactus. Esta documentación debe ser entregada máximo en los 5 siguientes días hábiles a la firma del contrato y/o perfeccionamiento del mismo. El escalamiento debe ser socializado con SPN cada vez que sufra algún tipo de modificación.
14. El Oferente pondrá a disposición de SPN los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso; y garantizar que se encuentra implementada la Categorización, Escalamiento y la Gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión, atención y solución a los casos registrados.
15. El Oferente pondrá a disposición de SPN una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE S.A.S. y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
16. El Oferente debe prestar atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de incidencias y problemas, en caso de ser necesario.
17. El Oferente debe salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente para lo cual el Oferente deberá firmar un acuerdo de confidencialidad con la firma del contrato.
18. El Oferente debe entregar una justificación oficial escrita dirigida al supervisor del contrato de la Empresa, si llegara a existir una mejora escalada por SAC o por solicitud de requerimiento, que para el Oferente no sea viable implementar en los sistemas de información.
19. El Oferente debe mantener durante la ejecución del contrato las especificaciones técnicas presentadas en la propuesta, en forma permanente y con altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender las obligaciones y asegurando la calidad de los productos y servicios entregados a la Empresa.
20. El Oferente debe contar con los recursos idóneos y especializados para la eficiente prestación del servicio del objeto contractual, para cada sistema contratado.
21. El Oferente debe realizar una reunión presencial mensual para el seguimiento de la gestión de los casos. Esta reunión debe ser previa a la entrega del informe mensual con la intención de tomar acciones de mejora continua para cada sistema de información contratado.

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

22. Si el Oferente no encuentra una solución definitiva antes del vencimiento del ANS pactado, debe otorgar una solución temporal, que permita que el usuario pueda continuar con sus actividades encomendadas a través del sistema Seven – ERP o Kactus. De no existir solución temporal, el Oferente debe entregar la justificación escrita (en SAC o por correo) para documentar en la herramienta de gestión de SPN y al usuario final.
23. El Oferente debe garantizar que la medición de los ANS se realizará de manera individual para cada uno de los sistemas contratados y a través de la herramienta de Gestión (SAC) del oferente, quien debe asegurar que SPN podrá verificar los avances, estado y tiempos de cada incidente.
24. El Oferente debe cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, para el proceso de gestión de incidentes para cada sistema de manera individual:

Tiempos de Solución	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Urgencia Alta	8 horas	16 horas	28 horas
Urgencia Media	16 horas	28 horas	48 horas
Urgencia Baja	32 horas	52 horas	80 horas

Impacto Alto: Impacto funcional en todos los usuarios de La Empresa.

Impacto Medio: Impacto a un área o grupo de usuarios de la Empresa.

Impacto Bajo: Impacto de un usuario de la Empresa.

Urgencia Alta: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Alta

Urgencia Media: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Media

Urgencia Baja: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Baja

Nota: Se adjunta como Anexo Técnico la relación de la categorización de los programas por criticidad, tanto para el sistema de información Seven como el de Kactus.

Los ANS se aplicarán para cada sistema de manera individual, únicamente con los tiempos imputables al Oferente, estos tiempos contarán a partir del reporte del caso en la herramienta SAC y hasta la solución del mismo entregada por el Oferente.

SPN Informará en cada caso en la descripción del incidente, problema o requerimiento, la prioridad del mismo, cuando se realice el escalamiento correspondiente por la herramienta SAC (Ejemplo: Prioridad: Media).


Una vez iniciado el proceso de atención del incidente, el seguimiento se hará mediante la herramienta SAC, la cual servirá como repositorio documental de todo lo actuado alrededor del caso hasta su solución y cierre. También estará disponible la atención telefónica con la mesa de soporte de Digital Ware S.A.S. en caso de requerirse un seguimiento telefónico.

25. El Oferente debe aceptar que el vencimiento de los ANS en la solución de incidentes de manera individual para cada sistema ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

NOTA: De acuerdo con el numeral 20, de la reunión sostenida deberá generarse un acta firmada por las partes donde se indique el valor a descontar si este aplicara para el mes del informe presentado.

El ANS se calcula de manera individual para cada sistema, sobre el total de los incidentes solucionados dentro del ANS Vs total de incidentes Escalados dentro de los tiempos acordados:

$$\text{Cálculo \% ANS} = \frac{\# \text{ Incidentes solucionados dentro del ANS} \times 100}{\# \text{ Incidentes escalados}}$$

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

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


Descuento mensual en factura	0%	3%	5%
Desde	90%	80%	0%
Hasta	100%	89,99%	79,99%

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

El indicador que está ligado a este porcentaje de niveles de servicio se medirá exclusivamente sobre los casos de errores que presente el sistema y los tiempos de repuesta que el Oferente tenga sobre dichos casos del CONTRATANTE y que se evidencian en la herramienta (SAC) que el Oferente dispone para el soporte de sus usuarios. Una vez dada la respuesta por el Oferente a los requerimientos solicitados por el CONTRATANTE, no se incluirá dentro del tiempo establecido en los diferentes niveles, el tiempo que tarde el CONTRATANTE en pronunciarse sobre los resultados dados por el Oferente.

Nota: Los requerimientos (Mejoras al sistema, Cambios de Ley, Solicitudes de Consultoría) tienen tiempos diferentes y no son tenidos en cuenta para el cálculo del indicador, sin embargo, si por entregas sobre las fechas y falta de tiempo para validación de los entregables por causas atribuibles al proveedor, este deberá aceptar las sanciones a que haya lugar.

26. El Oferente estará en la obligación de dar soporte para realizar la actualización de la última versión de los Service pack disponibles.
27. El Oferente debe garantizar que los ANS se desarrollarán y trabajarán en el siguiente calendario de lunes a viernes días hábiles de 7:30 am a 1:00 PM y de 2:00 PM a 5:30 PM.
28. El Oferente debe poner a disposición de la Empresa el personal idóneo y calificado para dar solución a los casos incidentes y problema que SPN le escale.
29. SEVEN – ERP y KACTUS
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del Oferente, deberá ser publicado en la herramienta SAC WEB.
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del Oferente, SPN deberá contar con el aseguramiento de calidad del producto eliminando la posibilidad de pérdida funcional y estabilidad del mismo.
 - La actualización de los Service pack debe asegurar que no dañe ninguna de las funcionalidades ya implementadas para SPN.
 - El Oferente pondrá a Disposición de SPN las herramientas SAC-Web –Gestión de Tickets.
 - El Oferente gestionará los casos de servicio desde la apertura hasta el cierre del incidente y/o requerimiento.
 - El Oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a nuevas versiones, parches y/o paquetes generados (“SERVICE PACKS”) durante la vigencia del contrato, puestos a su disposición en el Centro de Soporte de DIGITAL WARE S.A.S.
 - El Oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a actualizaciones de los productos de acuerdo con la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, una vez estos hayan sido homologados por DIGITAL WARE S.A.S., para ser utilizados con sus productos.
 - El Oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a las nuevas versiones de la arquitectura del software que se liberen durante la ejecución del contrato.
 - El Oferente reportará por escrito a Servicios Postales Nacionales, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.
 - El Oferente debe garantizar que cuenta con un modelo de Servicio que contempla la Mesa de Servicio donde se centraliza la operación desde la perspectiva de ITIL V3 para la gestión de los casos, de acuerdo con la Guía de SERVICIO.

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

- El Oferente debe garantizar que SPN podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios, en los siguientes procesos y de acuerdo con la guía de servicio: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso.
- El Oferente debe garantizar que SPN tiene derecho de acceso a una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE S.A.S. y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
- El Oferente Gestionará los casos de atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario.
- El Oferente debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.

30. PAQUETE DE HORAS


Para la bolsa de horas se llevará un control estricto frente a las necesidades de la Empresa, priorizando aquellas de mayor impacto, necesidad y complejidad. Para solicitar horas de la bolsa el área o proceso solicitante deberá mediante caso en aranda entregar descrita la necesidad a atender, dicho caso será remitido mediante la herramienta SAC del proveedor, para que el mismo estime las horas y recursos necesarios de los que dispondrá para atender la necesidad reportada y enviará la propuesta como respuesta al caso escalado e internamente el profesional de soporte de las aplicaciones objeto de la presente solicitud, comunicará al proceso solicitante para que se apruebe la estimación de horas y se elabore el cronograma correspondiente.

• CONSULTORÍA:

- El Oferente debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado que tenga afinidad con desarrollo y/o consultoría, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato; además cumplirá con las visitas que sean previamente programadas y aprobadas por SPN con el personal designado por parte del Oferente, para el consumo de la bolsa de horas del paquete de consultoría.
- Las horas de consultoría solo serán facturables desde el momento en que el usuario solicitante de la visita autorice el visto bueno para efectos de aprobación que permita el inicio de actividades. Es de aclarar que el tiempo utilizado en actividades diferentes a las informadas previamente en el cronograma de actividades que vaya adjunto al caso de solicitud de visita, no será tenido en cuenta para relación en hoja de visita y/o facturación de horas.
- Es responsabilidad del consultor dejar firmada por parte del usuario solicitante que atendió la visita, la hoja de visita o acta de consultoría al momento de terminar las actividades realizadas.

• DESARROLLO:

- El Oferente debe garantizar que realizará los desarrollos solicitados por parte de la Empresa de acuerdo con el procedimiento que se defina previamente por las partes, el cual se realizará mediante el documento "Definición de Requerimientos", en caso de que la Empresa requiera desarrollos, se realizará el siguiente procedimiento:
- La Empresa efectuará la solicitud mediante el diligenciamiento del Formato de Requerimientos suministrado por DIGITAL WARE y mediante registro del caso en el SAC.
- DIGITAL WARE someterá el requerimiento a estudio del Comité de Cambios, el cual examinará el alcance solicitado y emitirá concepto sobre la viabilidad de llevarlo a cabo
- En caso de que el concepto sea favorable, el Comité de Cambios informará el número de horas estimadas, el costo de las mismas y la fecha estimada de entrega.


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

- Para la iniciación de los desarrollos se requiere aprobación por escrito, por parte de la Empresa, de la cotización emitida con base en el concepto del Comité de Cambios
- Si el número de horas estimadas excede el saldo de la Bolsa de Horas contratada, las horas faltantes se liquidarán a la tarifa actual, y en caso de ser aprobado, la Empresa llevará a cabo los trámites que correspondan para la adición en valor al contrato.
- El oferente debe garantizar que realizará las actividades de aclaración de la necesidad, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación (manuales funcionales y/o manual técnico si aplica) y despliegue en preproducción.
- El Oferente debe asegurar que entregará el desarrollo en ambiente de preproducción para realización de pruebas y se dará por aceptado cuando se valide en este mismo ambiente por parte del dueño de proceso que realizó la solicitud, con la firma del acta de recibo a satisfacción del requerimiento.
- El Oferente debe asegurar que asignará el recurso humano idóneo que realice el acompañamiento en las actividades de aclaración de la necesidad y pruebas funcionales de aceptación del requerimiento.
- El Oferente debe garantizar que entregará los manuales actualizados o nuevos manuales en medio magnéticos o publicados en el SAC web. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Oferente debe garantizar que capacitará al líder funcional, líder de capacitación y dueño de proceso (o quienes ellos designen) en la nueva funcionalidad, en una única sesión. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Oferente debe presentar la propuesta de proceso de gestión de cambios y requerimientos de desarrollo para ser evaluada por la Empresa.
- El Oferente debe elaborar la documentación de la distribución de las horas cotizadas para cada desarrollo.
- El Oferente debe asegurar la calidad de los servicios, los desarrollos y las condiciones ofrecidas.
- El Oferente debe proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de desarrollos.
- El Oferente debe aceptar que de presentarse algún incidente en producción después de realizada la publicación de un requerimiento, se penalizará con un (1) punto cada incidente.
- El Oferente debe aceptar que los puntos se acumularán durante la vigencia del contrato y se cobrarán en el mes donde se llega por primera vez al nivel de la tabla de ANS. Reiniciando inmediatamente el contador después de este cobro.

Puntos Acumulados	% de descuento factura de requerimientos mes
0	0%
3	5%
7	8%
10	10%
15	15%

• **CAPACITACIÓN:**

- El Oferente debe asegurar que cuenta con personal Idóneo, especializado y con experiencia en la funcionalidad que SPN solicite capacitar.

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

- El Oferente debe asegurar la entrega del formato de asistencia, evaluación de la capacitación, evaluación del consultor, manual de usuario e instructivo, que correspondan a la capacitación realizada.
 - El Oferente debe asegurar que las capacitaciones incluirán ejercicios prácticos sobre la funcionalidad capacitada, asegurando la transferencia de conocimiento.
 - Las horas de capacitación solo serán facturables desde el momento en que el usuario solicitante de la capacitación autorice su aprobación que permita dar inicio de actividades. Es de aclarar que el tiempo utilizado en actividades diferentes a las informadas previamente en el cronograma de actividades que vaya adjunto al caso de solicitud de visita, no será tenido en cuenta para relación en hoja de visita y/o facturación de horas.
 - Es responsabilidad del consultor dejar firmada por parte del usuario solicitante que atendió la visita, la hoja de visita o acta de consultoría al momento de terminar las actividades realizadas.
31. El Oferente debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato; además cumplirá con las visitas que sean previamente programadas y aprobadas por SPN con el personal designado por parte del Oferente, para el consumo de la bolsa de horas del paquete de consultoría.

NOTA: Para efectos del consumo de la bolsa de horas para las actividades de desarrollo, consultoría y/o capacitación, será un estimado aproximado de quinientas (500) horas; aclarando que las mismas podrán disminuir o aumentar conforme a las necesidades operativas y administrativas de la Empresa, para lo cual se hará la modificación respectiva al contrato.


El estimado de quinientas (500) horas resulta de las necesidades manifestadas de las áreas administrativa y financiera correspondientes a: La implementación NIIF Nuevo Modelo, Nomina Electrónica, Discriminación por Centro de Costo y Rubro Presupuestal- Kactus Seguridad Social, Medios magnéticos municipales, distritales y Nacionales, Bloqueo/desbloqueo automático de cuentas contables, reparametrización en manejo de insumos y especies, nueva funcionalidad para manejo de seriales por elementos de insumo, acompañamiento proceso inventario físico, capacitación módulo activos fijos, informes compras y contratos proveedores.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 43231500 – SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA
- 43231600 – SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP) Y CONTABILIDAD FINANCIERA
- 43232400 – PROGRAMAS DE DESARROLLO
- 80101500 – SERVICIOS DE CONSULTORIA DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA
- 80111500 – INGENIERIA DE SOFTWARE O DE HARDWARE
- 81112200 – MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE
- 81112500 – SERVICIO DE ALQUILER O ARRENDAMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE COMPUTADOR
- 81111500 – PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON PROVEEDOR EXCLUSIVO.

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el soporte técnico y mantenimiento, que asegure una efectiva solución de las incidencias, problemas y solicitudes de servicio que contemplen mejoras de ley y/o actualizaciones de los sistemas de información Seven – ERP y Kactus - HCM, un paquete de horas de consultoría en sitio, capacitación y/o desarrollo para los sistemas de información Seven – ERP y Kactus - HCM.

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

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

Libro 13, Tomo 5, Partida 319 de fecha de registro 26 de agosto de 1999 se encuentra registrado el soporte lógico titulado "KACTUS 2000 SOFTWARE APLICATIVO")

Libro 11, Tomo 103, Partida 492 25 de fechas de registro de enero de 2012 transferencia de derechos patrimoniales del soporte lógico "KACTUS 2000 SOFTWARE APLICATIVO"

Libro 13, Tomo 38, Partida 162 de fechas de registro 8 de julio de 2013 nueva versión derivada del soporte lógico "KACTUS 2000 SOFTWARE APLICATIVO" titulado "KACTUS"

Libro 13, Tomo 5, Partida 271 de fecha de registro 14 de julio de 1999 se encuentra registrado el soporte lógico titulado "SEVEN SOFTWARE APLICATIVO"

Libro 13, Tomo 38, Partida 161 de fechas de registro 8 de julio de 2013 nueva versión derivada del soporte lógico "SEVEN SOFTWARE APLICATIVO"

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de Selección: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A (Acuerdo 005 de 2020) y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN, relacionada con contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado. Y a la causal de proveedor exclusivo en el mercado, ya 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 Digital Ware S.A.S.

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


7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado de la presente contratación asciende a la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$565,063,821.00) M/CTE.**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	DIGITAL WARE SAS	
			Valor Unitario	Valor Total
Actualización del Sistema Seven-ERP y Kactus-HCM	mes	12	26.120.236	313.442.838
Soporte y Mantenimiento del Sistema Seven-ERP y Kactus-HCM	mes	12	6.530.059	78.360.709
Bolsa de Quinientas (500) Horas de Consultoría	Und	500	166.080	83.040.000
SUBTOTAL				474.843.547
IVA				90.220.274
TOTAL				565.063.821

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Por las circunstancias del presente proceso de contratación, el proveedor DigitalWare S.A.S., es el único con el cual se podría satisfacer las necesidades de soporte, mantenimiento y evolución del sistema, dado que es el propietario, fabricante y dueño de los derechos patrimoniales y códigos fuente de las soluciones de software de conformidad a las especificaciones técnicas descritas por el área solicitante, es concordante la

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

modalidad de selección del contratista, toda vez que, el contratista del bien o servicio es el único que puede suministrar los contenidos descritos de manera directa y exclusiva y de conformidad con los certificados de registro de soporte lógico que anteriormente fueron descritos.

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

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.

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

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

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none"> * Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT. * Personal insuficiente para brindar soporte. * Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía. * Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios). * Fallas en los aplicativos de la empresa * Falta de capacitación * Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte * 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 la actividades* Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales)* Modificación del alcance inicial del proyecto* No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto* Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos).* Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa.* Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos* Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house.* Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas* Desconocimiento de las áreas funcionales al trasmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.* Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos.	<ul style="list-style-type: none">* Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto* Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros)* Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
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 financieros o por aporte de información inexacta.			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.	X	X		
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				




ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

						* 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 2021 de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$565,063,821.00) M/CTE.**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	DIGITAL WARE SAS	
			Valor Unitario	Valor Total
Actualización del Sistema Seven-ERP y Kactus-HCM	mes	12	26.120.236	313.442.838
Soporte y Mantenimiento del Sistema Seven-ERP y Kactus-HCM	mes	12	6.530.059	78.360.709
Bolsa de Quinientas (500) Horas de Consultoría	Und	500	166.080	83.040.000
SUBTOTAL				474.843.547
IVA				90.220.274
TOTAL				565.063.821

13. GARANTÍAS

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

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

Serán admisibles los siguientes tipos de garantías:

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


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

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

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

Cumplimiento, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

Calidad del servicio, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

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

Responsabilidad Civil Extracontractual, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual a la de este y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La Supervisión del Contrato estará a cargo del Director Nacional de Informática y Tecnología, o quien haga sus veces o quien designe el ordenador del gasto. De conformidad al manual de Supervisión e Interventoría de la Empresa.

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP No. 17328 del 15 de Febrero de 2021, por la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$565,063,821.00) M/CTE.**


16. FORMA DE PAGO

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

- Doce (12) pagos iguales en mensualidades vencidas por valor de **TREINTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$38,853,851.74)** IVA incluido, por concepto de actualización, soporte y mantenimiento de los aplicativos Seven-ERP y Kactus-HCM, tomando como base para estos, el costo de los servicios de actualizaciones, más soporte y mantenimiento de acuerdo con el valor mensual ofertado por el contratista (\$31,083,080.84 + \$7,770,770.21).
- Pagos mensuales vencidos cuyo valor estará sujeto al número de horas consumidas de la bolsa de consultoría en sitio, capacitación y/o desarrollo para los sistemas de información Seven – ERP y Kactus; teniendo en cuenta el valor de **CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS MDA / CTE (\$197.635)** por cada hora; este pago estará sujeto a la previa aprobación por parte del supervisor del contrato y la entrega de las actas de visita debidamente firmadas por el profesional que SPN disponga para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO. – los anteriores pagos se efectuarán a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la EMPRESA, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de aportes parafiscales. d) Certificación bancaria no mayor a noventa días. e) El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de esta orden de servicio. El informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

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.

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

PARÁGRAFO TERCERO: EL CONTRATISTA no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta cuente con su respectivo registro presupuestal.


17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
5. Radicar oportunamente la factura ante 4-72, en las fechas y horarios estipulados por la Empresa, adjuntando asumir las responsabilidades de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato.
6. El proveedor no podrá revelar 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.
7. El contratista mantendrá los precios ofertados durante la ejecución del contrato y sus prorrogas si a ellos hubiere lugar
8. El Contratista debe hacer entrega del documento de escalamientos que contenga con números de contacto, correos electrónicos y nombres de los involucrados en el proceso de soporte y atención, así mismo, deberá mantenerlo actualizado durante la vigencia del contrato.
9. El contratista desempeñará las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del objeto del presente proceso de contratación.
10. Cumplir el contenido en el anexo FURAG que permite la seguridad de la información y ciberseguridad para el relacionamiento con colaboradores, proveedores y terceros para Servicios Postales Nacionales S.A.
11. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto contratado.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA


1. El Contratista deberá cumplir el contenido contemplado en el numeral **3 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR** bajo criterios de eficacia y eficiencia.
2. El Contratista debe entregar un informe de gestión mensual que contenga: Numero de caso, tipo de solicitud, modulo, programa, asunto o breve descripción del caso, estado, fecha y hora de solicitud, fecha y hora de cierre, Adicionalmente entregar plan de acción para los casos que quedan abiertos y la gestión realizada sobre los casos que hayan quedado pendientes en el informe de gestión anterior. Si durante el mes que se está entregando el informe se realizan actualizaciones y/o mantenimientos, el informe deberá contener además el número de Service pack liberados.
3. El Contratista debe garantizar que los cambios normativos, deberán ser implementados en ambiente de pruebas de SPN por lo menos tres semanas antes de su entrada en vigencia, con el fin de realizar las respectivas validaciones y así asegurar la funcionalidad en el momento de la puesta en producción
4. El Contratista debe informar y entregar las Nuevas versiones, parches y/o paquetes generados ("SERVICE PACKS"), previamente certificados a Servicios Postales Nacionales, con la respectiva documentación y manuales de usuario actualizados si aplica.

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

5. El Contratista deberá asegurar que con la entrega de actualizaciones del service pack de Seven ERP y Kactus, mantendrá las funcionalidades base, entregadas para SPN.
6. El Contratista debe asegurar la oportuna y eficaz prestación del objeto a contratar, respondiendo por la calidad del software, bienes y servicios suministrados.
7. El Contratista debe asegurar que, al momento de realizarse las actualizaciones, estas no afectaran de forma negativa las Interfaces que cada uno de los aplicativos razón del contrato a generarse, tienen con los demás sistemas de información con los que cuenta la Empresa.

PARÁGRAFO: Para el caso SPN garantizará un ambiente de pruebas conectado a los aplicativos con los que tenga interfaz incluyendo la documentación de las interfaces.

8. El Contratista debe poner a disposición de Servicios Postales Nacionales, la herramienta SAC-Web – Gestión de Tickets.
9. Gestionar el servicio desde la apertura hasta la solución y cierre efectivo del incidente y/o requerimiento a plena satisfacción de la Empresa.
10. Entregar actualizaciones del producto de acuerdo con la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, para ello el Contratista debe certificar la operación del Software cada vez que evolucione el mismo.
11. Reportar por escrito a Servicios Postales Nacionales, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados de las aplicaciones.
12. El Contratista debe poner a disposición de SPN una Mesa de Servicio donde se centralice la operación desde la perspectiva de ITIL v3 Guía de Servicio para la gestión de los casos. Es necesario que el Contratista entregue por escrito cual es el escalamiento actualizado, con números de contacto, correos electrónicos tanto para el software Seven – ERP como para Kactus. Esta documentación debe ser entregada máximo en los 5 siguientes días hábiles a la firma del contrato y/o perfeccionamiento del mismo. El escalamiento debe ser socializado con SPN cada vez que sufra algún tipo de modificación.
13. El Contratista pondrá a disposición de SPN los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso; y garantizar que se encuentra implementada la Categorización, Escalamiento y la Gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión y solución a los casos registrados.
14. El Contratista pondrá a disposición de SPN una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
15. El Contratista debe prestar atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de incidencias y problemas, en caso de ser necesario.
16. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente para lo cual el contratista deberá firmar un acuerdo de confidencialidad con la firma del contrato.
17. Entregar una justificación oficial escrita dirigida al supervisor del contrato de la Empresa, si llegara a existir una mejora escalada por SAC o por solicitud de requerimiento, que para el Contratista no sea viable implementar en los sistemas de información.
18. Mantener durante la ejecución del contrato las especificaciones técnicas presentadas en la propuesta, en forma permanente y con altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender las obligaciones y asegurando la calidad de los productos y servicios entregados a la Empresa.
19. Contar con los recursos idóneos y especializados para la eficiente prestación del servicio del objeto contractual, para cada sistema contratado.

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

20. Realizar una reunión presencial mensual para el seguimiento de la gestión de los casos. Esta reunión debe ser previa a la entrega del informe mensual con la intención de tomar acciones de mejora continua para cada sistema de información contratado.
21. Si el Contratista no encuentra una solución definitiva antes del vencimiento del ANS pactado, debe otorgar una solución temporal, que permita que el usuario pueda continuar con sus actividades encomendadas a través del sistema Seven – ERP o Kactus. De no existir solución temporal, el Contratista debe entregar la justificación escrita (en SAC o por correo) para documentar en la herramienta de gestión de SPN y al usuario final.
22. El Contratista debe garantizar que la medición de los ANS se realizará de manera individual para cada uno de los sistemas contratados y a través de la herramienta de Gestión (**SAC**) del oferente, quien debe asegurar que SPN podrá verificar los avances, estado y tiempos de cada incidente.
23. La medición de los ANS se debe realizar a través de la herramienta de Gestión (**SAC**) del Contratista, quien debe asegurar que SPN podrá verificar los avances, estado y tiempos de cada incidente.
24. El Contratista debe cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, para el proceso de gestión de incidentes para cada sistema de manera individual:

Tiempos de Solución	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Urgencia Alta	8 horas	16 horas	28 horas
Urgencia Media	16 horas	28 horas	48 horas
Urgencia Baja	32 horas	52 horas	80 horas

Impacto Alto: Impacto funcional en todos los usuarios de La Empresa.

Impacto Medio: Impacto a un área o grupo de usuarios de la Empresa.

Impacto Bajo: Impacto de un usuario de la Empresa.

Urgencia Alta: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Alta

Urgencia Media: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Media

Urgencia Baja: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Baja

Nota: Se adjunta como Anexo Técnico la relación de la categorización de los programas por criticidad, tanto para el sistema de información Seven como el de Kactus.

Los ANS se aplicarán para cada sistema de manera individual, únicamente con los tiempos imputables al contratista, estos tiempos contarán a partir del reporte del caso en la herramienta SAC y hasta la solución del mismo entregada por el contratista.


SPN Informará en cada caso en la descripción del incidente, problema o requerimiento, la prioridad del mismo, cuando se realice el escalamiento correspondiente por la herramienta SAC (Ejemplo: Prioridad: Media).

Una vez iniciado el proceso de atención del incidente, el seguimiento se hará mediante la herramienta SAC, la cual servirá como repositorio documental de todo lo actuado alrededor del caso hasta su solución y cierre. También estará disponible la atención telefónica con la mesa de soporte de Digital Ware S.A.S. en caso de requerirse un seguimiento telefónico.

25. El Contratista debe aceptar que el vencimiento de los ANS en la solución de incidentes de manera individual para cada sistema ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

NOTA: De acuerdo con el numeral 20, de la reunión sostenida deberá generarse un acta firmada por las partes donde se indique el valor a descontar si este aplicara para el mes del informe presentado.

El ANS se calcula de manera individual para cada sistema, sobre el total de los incidentes solucionados dentro del ANS Vs total de incidentes Escalados dentro de los tiempos acordados:

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

$$\text{Cálculo \% ANS} = \frac{\# \text{ Incidentes solucionados dentro del ANS} \times 100}{\# \text{ Incidentes escalados}}$$

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


Descuento mensual en factura	0%	3%	5%
Desde	90%	80%	0%
Hasta	100%	89,99%	79,99%

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

El indicador que está ligado a este porcentaje de niveles de servicio se medirá exclusivamente sobre los casos de errores que presente el sistema y los tiempos de repuesta que el CONTRATISTA tenga sobre dichos casos del CONTRATANTE y que se evidencian en la herramienta (SAC) que el CONTRATISTA dispone para el soporte de sus usuarios. Una vez dada la respuesta por el CONTRASTISTA a los requerimientos solicitados por el CONTRATANTE, no se incluirá dentro del tiempo establecido en los diferentes niveles, el tiempo que tarde el CONTRATANTE en pronunciarse sobre los resultados dados por el contratista.

Nota: Los requerimientos (Mejoras al sistema, Cambios de Ley, Solicitudes de Consultoría) no están evaluados dentro de los ANS y no son tenidos en cuenta para el cálculo del indicador, sin embargo, si por entregas sobre las fechas y falta de tiempo para validación de los entregables por causas atribuibles al proveedor, este será responsable de las sanciones a que haya lugar.

26. El CONTRATISTA estará en la obligación de dar soporte para realizar la actualización de la última versión de los Service pack disponibles.
27. Los ANS se desarrollarán y trabajarán en el siguiente calendario de lunes a viernes días hábiles de 7:30 am a 1:00 PM y de 2:00 PM a 5:30 PM.
28. El Contratista debe poner a disposición de la Empresa el personal idóneo y calificado para dar solución a los casos incidentes y problema que SPN le escale.
29. SEVEN – ERP y KACTUS
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del Contratista, deberá ser publicado en la herramienta SAC WEB.
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del Contratista, SPN deberá contar con el aseguramiento de calidad del producto eliminando la posibilidad de pérdida funcional y estabilidad del mismo.
 - La actualización de los Service pack debe asegurar que no dañe ninguna de las funcionalidades ya implementadas para SPN.
 - El Contratista pondrá a Disposición de SPN las herramientas SAC-Web –Gestión de Tickets.
 - El Contratista gestionará los casos de servicio desde la apertura hasta el cierre del incidente y/o requerimiento.
 - SPN tendrá derecho a nuevas versiones, parches y/o paquetes generados (“SERVICE PACKS”) durante la vigencia del contrato, puestos a su disposición en el Centro de Soporte de DIGITAL WARE S.A.S.
 - SPN tendrá derecho a actualizaciones de los productos de acuerdo a la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, una vez estos hayan sido homologados por DIGITAL WARE S.A.S., para ser utilizados con sus productos.
 - SPN tendrá derecho a las nuevas versiones de la arquitectura del software que se liberen durante la ejecución del contrato.

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

- El Contratista reportará por escrito a Servicios Postales Nacionales, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.
- El Contratista contará con un modelo de Servicio que contempla la Mesa de Servicio donde se centraliza la operación desde la perspectiva de ITIL V3 para la gestión de los casos, de acuerdo con la Guía de SERVICIO.
- SPN podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios, en los siguientes procesos y de acuerdo con la guía de servicio: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso.
- SPN tiene derecho de acceso a una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE S.A.S., y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
- El Contratista Gestionará los casos de atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario.
- El Contratista pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.

30. PAQUETE DE HORAS


Para la bolsa de horas se llevará un control estricto frente a las necesidades de la Empresa, priorizando aquellas de mayor impacto, necesidad y complejidad; para solicitar horas de la bolsa el área o proceso solicitante deberá mediante caso en aranda entregar descrita la necesidad a atender, dicho caso será remitido mediante la herramienta SAC del proveedor, para que el mismo estime las horas y recursos necesarios de los que dispondrá para atender la necesidad reportada y enviará la propuesta como respuesta al caso escalado e internamente el profesional de soporte de las aplicaciones objeto de la presente solicitud, comunicará al proceso solicitante para que se apruebe la estimación de horas y se elabore el cronograma correspondiente.

• CONSULTORÍA:

- El Contratista debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado que tenga afinidad con desarrollo y/o consultoría, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato; además cumplirá con las visitas que sean previamente programadas y aprobadas por SPN con el personal designado por parte del Contratista, para el consumo de la bolsa de horas del paquete de consultoría.
- Las horas de consultoría solo serán facturables desde el momento en que el usuario solicitante de la visita autorice el visto bueno para efectos de aprobación que permita el inicio de actividades. Es de aclarar que el tiempo utilizado en actividades diferentes a las informadas previamente en el cronograma de actividades que vaya adjunto al caso de solicitud de visita, no será tenido en cuenta para relación en hoja de visita y/o facturación de horas.
- Es responsabilidad del consultor dejar firmada por parte del usuario solicitante que atendió la visita, la hoja de visita o acta de consultoría al momento de terminar las actividades realizadas.


• DESARROLLO:

- El Contratista debe garantizar que realizará los desarrollos solicitados por parte de la Empresa de acuerdo con el procedimiento que se defina previamente por las partes, el cual se realizará mediante el documento "Definición de Requerimientos", en caso de que la Empresa requiera desarrollos, se realizará el siguiente procedimiento:
- La Empresa efectuará la solicitud mediante el diligenciamiento del Formato de Requerimientos suministrado por DIGITAL WARE y mediante registro del caso en el SAC.

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

- DIGITAL WARE someterá el requerimiento a estudio del Comité de Cambios, el cual examinará el alcance solicitado y emitirá concepto sobre la viabilidad de llevarlo a cabo
- En caso de que el concepto sea favorable, el Comité de Cambios informará el número de horas estimadas, el costo de las mismas y la fecha estimada de entrega.
- Para la iniciación de los desarrollos se requiere aprobación por escrito, por parte de la Empresa, de la cotización emitida con base en el concepto del Comité de Cambios.
- Si el número de horas estimadas excede el saldo de la Bolsa de Horas contratada, las horas faltantes se liquidarán a la tarifa actual, y en caso de ser aprobado, la Empresa llevará a cabo los trámites que correspondan para la adición en valor al contrato
- El Contratista debe garantizar que realizará las actividades de aclaración de la necesidad, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación (manuales funcionales y/o manual técnico si aplica) y despliegue en preproducción.
- El Contratista debe asegurar que entregará el desarrollo en ambiente de preproducción para realización de pruebas y se dará por aceptado cuando se valide en este mismo ambiente por parte del dueño de proceso que realizó la solicitud, con la firma del acta de recibo a satisfacción del requerimiento.
- El Contratista debe asegurar que asignará el recurso humano idóneo que realice el acompañamiento en las actividades de aclaración de la necesidad y pruebas funcionales de aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe garantizar que entregará los manuales actualizados o nuevos manuales en medio magnéticos o publicados en el SAC web. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe garantizar que capacitará al líder funcional, líder de capacitación y dueño de proceso (o quienes ellos designen) en la nueva funcionalidad, en una única sesión. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe presentar la propuesta de proceso de gestión de cambios y requerimientos de desarrollo para ser evaluada por la Empresa.
- El Contratista debe elaborar la documentación de la distribución de las horas cotizadas para cada desarrollo.
- El Contratista debe asegurar la calidad de los servicios, los desarrollos y las condiciones ofrecidas.
- El Contratista debe proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de desarrollos.
- El Contratista debe aceptar que de presentarse algún incidente en producción después de realizada la publicación de un requerimiento, se penalizará con un (1) punto cada incidente.
- El Contratista debe aceptar que los puntos se acumularan durante la vigencia del contrato y se cobraran en el mes donde se llega por primera vez al nivel de la tabla de ANS. Reiniciando inmediatamente el contador después de este cobro.

Puntos Acumulados	% de descuento factura de requerimientos mes
0	0%
3	5%
7	8%
10	10%
15	15%

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

- **CAPACITACIÓN:**

- El Contratista debe asegurar que cuenta con personal Idóneo, especializado y con experiencia en la funcionalidad que SPN solicite capacitar.
- El Contratista debe asegurar la entregar del formato de asistencia, evaluación de la capacitación, evaluación del consultor, manual de usuario e instructivo, que correspondan a la capacitación realizada.
- El Contratista debe asegurar que las capacitaciones incluirán ejercicios prácticos sobre la funcionalidad capacitada, asegurando la transferencia de conocimiento.
- Las horas de capacitación solo serán facturables desde el momento en que el usuario solicitante de la capacitación autorice su aprobación que permita dar inicio de actividades. Es de aclarar que el tiempo utilizado en actividades diferentes a las informadas previamente en el cronograma de actividades que vaya adjunto al caso de solicitud de visita, no será tenido en cuenta para relación en hoja de visita y/o facturación de horas.
- Es responsabilidad del consultor dejar firmada por parte del usuario solicitante que atendió la visita, la hoja de visita o acta de consultoría al momento de terminar las actividades realizadas.


31. El Contratista debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato; además cumplirá con las visitas que sean previamente programadas y aprobadas por SPN con el personal designado por parte del Contratista, para el consumo de la bolsa de horas del paquete de consultoría.

NOTA: Para efectos del consumo de la bolsa de horas para las actividades de desarrollo, consultoría y/o capacitación, será un estimado aproximado de quinientas (500) horas; aclarando que las mismas podrán disminuir o aumentar conforme a las necesidades operativas y administrativas de la Empresa, para lo cual se hará la modificación respectiva al contrato.

32. Las demás obligaciones inherentes al objeto contratado.

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. Realizar el respectivo seguimiento a las obligaciones contractuales dando aviso al CONTRATISTA, de las anomalías presentadas.
6. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
7. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
8. Cumplir con los tiempos pactados con el contratista.
9. Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
10. Suministrar la información necesaria para realizar el soporte, con las evidencias claras de los casos presentados.

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

11. Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
12. Elaborar pruebas sobre los programas entregados a la Empresa y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.
13. Mantener actualizado e informado el nivel de escalamiento (técnico y administrativo) cada vez que surja algún cambio ya sea temporal o permanente.
14. Es responsabilidad de los procesos de la Empresa que requieran horas de consultoría y/o capacitación, registrar mediante caso en la herramienta de servicio Aranda la necesidad para gestión de la misma, indicando horas a consumir, cronograma de actividades previamente diseñado y la fecha definida para la visita del consultor
15. Atender al consultor en el horario previamente acordado mediante correo electrónico.
16. Es responsabilidad del usuario solicitante (cada una de las áreas de la Empresa) garantizar la atención al consultor, controlar el tiempo de actividades de este y dejar la hoja de visita formalizada mediante firma antes que el consultor se retire de la Empresa.

Nota: En caso de no poder atender la visita, el usuario solicitante deberá informar la cancelación de la visita al profesional de IT indicando número de caso, con que solicitó la misma, esto con el fin de dar aviso al consultor con mínimo tres horas hábiles de antelación a la hora programada.

17. Las demás que se desprendan del 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 en ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EL CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

1. **EL CONTRATISTA** se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
2. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** 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

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

parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

20. ANEXOS

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

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

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz
Director Nacional de IT

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones económicas y técnicas: _____