



Proceso solicitante:	Jefatura Nacional de Marketing
Vigencia:	2021
Fecha:	14/09/2021

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con adquisición e instalación de 3 quioscos interactivos digitales con cartelera digital a través de la plataforma tecnológica web unificada para los puntos de venta de Quibdo, Yopal y Riohacha, y servicio integral de soporte en software y hardware de Kioscos de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Contratar un servicio de soporte técnico, mantenimiento, actualización de software y sus componentes en hardware de la plataforma “Kioscos interactivos digitales y cartelería digital inteligente” de los puntos de venta de Servicios Postales Nacionales S.A. - SPN a nivel nacional, los cuales fueron adquiridos bajo el marco del Contrato 131 de 2019 con la firma ELECTRONIKA, esto con el fin de mantener los equipos y plataformas tecnológicas en plena operación, para poder brindar información de calidad a los clientes y visitantes de los puntos de venta.

Teniendo en cuenta que ELECTRONIKA es el fabricante del software y dueño del código fuente, se requiere contratar con ellos, pues SPN adquirió un licenciamiento a perpetuidad que necesita de un mantenimiento evolutivo para cumplir con las necesidades comerciales y de esta manera, mejorar la experiencia del cliente en los puntos de venta y así dar cumplimiento a los indicadores estratégicos de nuestro plan 2021 – 2024.

Contratar con el fabricante de la solución representa una continuidad del servicio y de experiencia de usuario en los puntos de venta. ELECTRONIKA por ser el dueño de la solución, garantiza un soporte directo y eficiente que genera valor para SPN, dado que ya tienen el conocimiento y la experiencia de nuestra solución. En otras palabras, ELECTRONIKA es el único proveedor que nos puede asistir con la evolución y soporte de la solución.

Siendo MA ELECTRONIKA SAS. el propietario de los derechos de autor del licenciamiento T-DIGITAL, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 57 Partida 194 con fecha de registro 07-12-2016 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 EMPRESA requiere contratar. Por lo que el área solicitante sugiere contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso con el proveedor MA ELECTRONIKA SAS.

Adicionalmente, se requiere adquirir 3 quioscos y 3 pantallas para instalar en tres puntos ubicados en Quibdo, Yopal y Rioacha, los cuales harán parte del proyecto Integra Colombia. Estos equipos deben integrarse a la plataforma existente que se implementó con el contrato 131 de 2019, dado que permite un mayor control y seguimiento por parte de LA ENTIDAD, en el caso que se contrate a un proveedor diferente reflejaría una dificultad en el manejo y control de la funcionalidad de los kioscos digitales.

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

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Desde el año 2020 se viene adelantando un propósito en Servicios Postales Nacionales S.A. que es el mejoramiento de la experiencia de los clientes en puntos de venta, a través de la estrategia “Posicionar a SPN como OPO” y el objetivo estratégico: “Asegurar la continuidad de la concesión como OPO”; por lo anterior, por medio del contrato 131 de 2019 se contrató el servicio de suministro, instalación y puesta en funcionamiento de kioscos interactivos digitales y cartelería digital inteligente, a través de una plataforma tecnológica web interactiva y unificada para los puntos de venta de SPN a nivel nacional. Esta plataforma involucró la creación de software que trabaja como un sistema operativo de gestión de los quioscos específicos de Servicios Postales Nacionales permitiendo operar una solución tecnológica en los puntos de venta. Este software fue creado para suplir las necesidades de SPN, por lo que contamos con un licenciamiento a perpetuidad; siendo necesario que la entidad al momento de continuar con la funcionalidad del software se requiere realizar actividades de soporte directamente por el fabricante, toda vez que es el propietario del código fuente de los derechos de autor del licenciamiento T-DIGITAL.

Esta solución ha permitido que los clientes y usuarios de los puntos de venta coticen, consulten trazabilidad nacional e internacional, generen PQR's y consulten la guía del usuario; adicionalmente en las pantallas hemos publicado promociones, información de interés y características de servicios, lo que ha permitido generar una mejor experiencia y lograr que los espacios connoten tecnología, modernidad y limpieza. Tanto quioscos como pantallas requieren un soporte remoto y/o presencial para mantenerlos en operación continua. Por lo anterior es necesario que se realicen las siguientes actividades:

- a. Soporte, mantenimiento y actualización de kioscos y pantallas a nivel nacional.
- b. Soporte, mantenimiento y actualización del software a nivel nacional.
- c. Capacitación técnica y de administración a los funcionarios que asigne el supervisor (presencial o remota).
- d. Capacitación funcional de la solución a los funcionarios que asigne el supervisor (presencial o remota).
- e. Realizar el mantenimiento evolutivo de kioscos y pantallas.

Por otra parte, se hace necesaria la instalación de tres quioscos y tres pantallas en tres ciudades que hacen parte del proyecto Integra Colombia, estos equipos deben integrarse con la plataforma con la que cuenta la entidad.

A continuación, se describe aspectos relevantes en la definición de MA ELECTRONIKA S.A.S es el único oferente:

- MA ELECTRONIKA S.A.S es el dueño de la propiedad intelectual de la plataforma de kioscos suministrado a SPN. Plataforma debidamente registrada ante el Ministerio.
- Implementó todo el proyecto de Kioscos y Carteleras en el año 2020 y conoce el 100% del negocio
- El tiempo de ejecución es inmediato ya que no requiere de empalme ni transferencia de conocimiento de terceros
- El Personal técnico de MA ELECTRONIKA S.A.S se encuentra calificado y con experiencia en el proyecto de Kioscos y Carteleras de SPN, en caso de ser otro proveedor iniciaríamos con un periodo de capacitación y entendimiento de la solución.
- MA ELECTRONIKA S.A.S cuenta con centro de servicio técnico directo avalado por las marcas ofertadas, esto indica que cuenta con la capacidad de atender las garantías de manera directa y se encargará de procesarlas ante el fabricante sin que pase por terceros. Como resultado los tiempos son óptimos en el servicio.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Se requiere el servicio de suministro, instalación y puesta en funcionamiento 3 quioscos interactivos digitales y 3 carteleras digitales inteligentes a través de la plataforma tecnológica web unificada que está instalada para los puntos de venta de Quibdo, Yopal y Riohacha. Adicionalmente, se requiere contratar el soporte, mantenimiento y actualización en software y hardware de la solución de Cartelería digital y kioscos, ubicados en los puntos de venta a nivel nacional y que permiten la autogestión y consulta de la trazabilidad, cotizaciones, PQR's y características de servicios. Adicionalmente se requiere contar con mínimo 1 capacitación técnica y administrativa y 1 capacitación funcional.

A continuación, se describen las características técnicas y funcionales mínimas del Kiosko tipo pedestal:

Ficha técnica Kiosko tipo pedestal	
Unidad de medida	Unidad
Cantidad	3



Se requiere que los equipos suministrados sean nuevos y no remanufacturados	El primer usuario debe ser Servicios Postales Nacionales
Referencia y modelo	Especificar
Accesorios	<ul style="list-style-type: none">• El contratista debe suministrar e instalar todos los cables, conectores y demás periféricos que permitan el correcto funcionamiento de la solución.• Guaya de seguridad con revestimiento de vinilo.
Garantía	<ul style="list-style-type: none">• 3 años• La solución debe incluir el licenciamiento del sistema Operativo como de la base de datos y demás sistemas que se requieran.
Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Atril para tráfico pesado en acero cold rolled calibre 16 con pintura electrostática al horno de alta resistencia.• Colores acordes al manual de identidad corporativa.• Niveladores de piso.• Puerta posterior de acceso a los equipos con chapa de seguridad.• Multitoma interna regulada.
Pantalla táctil	<ul style="list-style-type: none">• Tamaño: mínimo de 22" Pulgadas• Vidrio Táctil Dureza 3H o superior• Resolución: 1920X1080• Relación aspecto 16:9• Brillo: 250 nits
Lector de código de Barras integrado en la estructura principal	<ul style="list-style-type: none">• Lector 1D• Lector 2D• IP54• Sensor de imagen 1280 x 800 cmos• PDF417- QR code .• Certificación FCC• IR
Pc controlador	<ul style="list-style-type: none">• Pc compacto con procesador Intel corei3 de octava generación o superior• Memoria RAM: 8 GB DDR4• 120GB almacenamiento SSD• Salida de vídeo: VGA o HDMI• Puertos USB 3.40: 3• Tarjeta de red integrada: LAN y WIFI• Bluetooth 5.0• Gráficos integrados – Full Hd Nativo
Acabados	<ul style="list-style-type: none">• Brandeo de acuerdo con el manual de identidad corporativa.• Diseño aprobado por el supervisor.

3.1.1 Características Funcionales:

- a. El contratista debe realizar todas las integraciones con la plataforma actual de la Entidad, para el funcionamiento de:
 - i. Cotización de servicios de envío de documentos y paquetes.
 - ii. Seguimiento de envíos.
 - iii. Trazabilidad de la Unión Postal Universal.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

- b. El Kiosko debe permitir realizar las siguientes consultas a partir de la herramienta web que utiliza la Entidad a través del teclado digital de la pantalla táctil:
- i. Cotización de servicio de envío de documentos y paquetes.
 - ii. Seguimiento de envíos.
 - iii. Trazabilidad de la Unión Postal Universal.
 - i. Guía del usuario (e-book), Información de productos, Normatividad, página web.

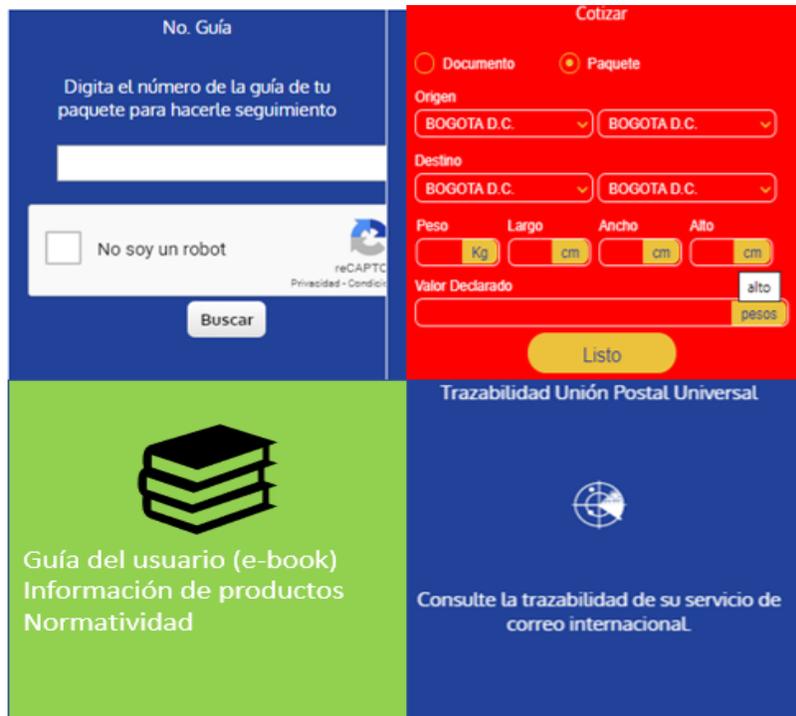


Ilustración 1Ejemplo Pantalla Kiosko

Nota 1: El contratista deberá presentar mínimo tres propuestas de diseño de la distribución de las ventanas que se presentarán en el atril.

Nota 2: El diseño de distribución de las ventanas en la pantalla del atril será aprobado por el supervisor.

3.2 Pantallas Industriales – Cartelería Digital

A continuación, se describen las características técnicas y funcionales mínimas de las pantallas que se deben suministrar, instalar, configurar y colocar en funcionamiento:

FICHA TÉCNICA - PANTALLAS INDUSTRIALES	
DENOMINACIÓN DEL BIEN	MONITOR INDUSTRIAL 43"
UNIDAD DE MEDIDA	UNIDAD
CANTIDAD	3
Se requiere que los equipos suministrados sean nuevos y no remanufacturados	El primer usuario debe ser Servicios Postales Nacionales
Referencia y modelo	XX

Tamaño	Mínimo 43" pulgadas
Pantalla	Tipo LED
Usabilidad	7x24
Resolución	1920 x 1080 (FHD) o superior 3H
Puertos de entrada / salida	<p>Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HDMI 2.0: (3) (Tres) • USB USB 2.0 o superior: Uno (1) • Audio Stereo Jack o Mini Jack <p>Salida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audio Stereo Mini Jack / <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control RS232C(in/out), RJ45 / Sensor IR- • Wifi b/g/n
Relación de aspecto	16:9
Brillo	Mínimo 450 nits
Altavoz	Integrado (10W + 10W)
Ángulo de visión	178/178 conservando la misma gama de colores
Procesador	<ul style="list-style-type: none"> • Player interno con procesador Quad-Core de 1,7GHz • Almacenamiento interno 8GB • Sensor de temperatura • Sensor brillo ambiente • Sensor
Alimentación	AC 110 V ~ 240V, @ 50/60 Hz Colombia
Certificaciones	Energy Star 7.0 o Superior
Accesorios	<ul style="list-style-type: none"> • Control remoto original de la misma marca de la pantalla. • El contratista debe suministrar e instalar todos los cables, conectores y demás periféricos e insumos que permitan el correcto funcionamiento de la solución.
Base	Base equalizable para instalación a techo o pared
Garantía	3 años en la totalidad del equipo

3.2.1 Características Funcionales:

1. Las pantallas que se destinarán para cartelería digital deben soportar a partir de la plataforma de software de administración ofertado lo siguiente:
 - a. Las pantallas deben ser totalmente compatibles con las funcionalidades de la plataforma del software de administración.
 - b. Las pantallas deberán tener la capacidad de ser administradas de manera remota tanto su hardware como su software.
 - c. Las pantallas deben tener la capacidad de recibir actualizaciones de su firmware o software cuando se requiera de manera remota.
 - d. Reproducir contenidos multimedia de manera offline.
 - e. Recibir y almacenar la actualización de contenidos publicitarios multimedia en las franjas de horario que determine la Entidad.

- f. Permitir actualizar los contenidos publicitarios almacenados de manera local las veces que la Entidad lo requiera.

3.3 Integraciones

- a. Debe realizar todas las integraciones y parametrizaciones que se requieran entre la plataforma tecnológica unificada actual para las pantallas y Kioskos informativos.

3.4 Requisitos técnicos transversales

1. Deberá implementar una estrategia de defensa de la información la cual deberá tener como mínimo:
 - a. Implementación de procesos de seguridad de la información.
 - b. Implementación de las políticas de la seguridad de la información.
 - c. Poner en marcha los protocolos de seguridad perimetral informática que garanticen la seguridad de los datos, hardware y software.
2. Instalar todos los equipos objeto del contrato en las locaciones que la Entidad especifique.
3. Asumir los costos por daños fortuitos ocasionados en las locaciones durante la instalación de los equipos objeto del contrato.
4. Proteger y organizar los cables de conexión instalados para el funcionamiento de los equipos.
5. Implementar la mejor solución de fijación de las bases equalizables y pantallas a la pared. En evento que una pantalla se caiga es responsabilidad del contratista asumir todos los costos directos e indirecto para instalarla y colocarla en funcionamiento nuevamente.
6. Adjuntar con la propuesta, certificación vigente, emitida por el fabricante donde acredite al proponente como distribuidor autorizado para la venta y comercialización de los productos ofertados.
7. Adjuntar con la presentación de la propuesta, certificación vigente, emitida directamente por el fabricante de las pantallas donde acredite que el proponente cuenta con el respaldo de los centros de servicio técnico autorizado de la marca de las pantallas ofertadas. Dicha certificación debe ser expedida por el fabricante con menos de 30 días de expedición.
8. Adjuntar con la presentación de la propuesta, certificación vigente, emitida directamente por el fabricante de las pantallas donde se relacionen los centros de servicio a nivel nacional donde atenderán la garantía de los equipos.
9. Licenciamiento a nombre de la Entidad de todo el software instalado para el correcto funcionamiento de la solución.
10. Una vez cumplidos los requisitos de ejecución, EL CONTRATISTA deberá presentar el cronograma detallado para la entrega e instalación de los equipos, el cual estará sujeto a la aprobación por parte de la Entidad teniendo en cuenta su distribución en todo el territorio nacional y al término de ejecución.
11. Certificar que los equipos entregados no son de segunda ni equipos de prueba ni repotenciados.
12. Entregar el manual de funcionamiento tanto de la plataforma del software de administración y dispositivos instalados de la solución tecnológica en lenguaje español .
13. La información suministrada o recopilada por la plataforma de software de administración es de propiedad de SPN y el contratista en ningún caso podrá utilizarla para fines propios o comerciales.

3.5 Entrenamiento

- Mínimo una (01) capacitación técnica y administrativa para el número de personas que asigne el supervisor del contrato, con una duración de 4 horas; la misma, de manera presencial y/o virtual según se requiera.
- Mínimo una (01) capacitación funcional para el número de personas que asigne el supervisor del contrato, con una duración de 4 horas; la misma, de manera presencial y/o virtual según se requiera.

Las capacitaciones se concertarán entre las partes y el proveedor deberá entregar la metodología y el plan de capacitación. Por otra parte, deberá entregar el material de capacitación utilizado en la misma.

3.6 Atención de soporte técnico y mantenimiento.

1. Prestar el servicio de soporte técnico a nivel nacional, para atender las necesidades técnicas de los quiscos y pantallas instaladas y ubicadas en los puntos de venta de SPN. Para ello debe disponer de las herramientas y garantías necesarias que permitan entregar una solución efectiva y cumpliendo las expectativas de tiempo de la Entidad.
2. En caso de reemplazo de algún elemento como una pantalla o un quiosco en un punto de venta, SPN podrá poner a disposición del proveedor el servicio de transporte del elemento.
3. Entregar y cumplir el plan que incluya mantenimientos, copias de respaldo, instalación de parches y/o actualizaciones y componentes de seguridad, para garantizar la correcta operación de la plataforma y la seguridad de la información.
4. El horario de atención de soporte por parte del proveedor debe ser 5x8, de lunes a viernes en horario de 8am a 5pm, por lo que el proveedor debe suministrar dentro de los diez (10) primeros días de perfeccionado el contrato, la matriz de escalamiento con números de contacto y correos electrónicos.
5. Entregar mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días calendario, un informe de gestión de incidentes y solicitudes que contenga como mínimo: Punto de venta atendido, ciudad y departamento, descripción de la incidencia, solución de esta, fecha de solicitud, fecha de atención, fecha de solución.
6. En caso de realizar alguna actualización de software, el proveedor debe entregar la actualización de la documentación: manuales (de usuario, técnicos y de administración) y procedimientos.
7. Tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Critico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo:

Impacto	Urgencia		
	Alta	Media	Baja
Alto	C	A	M
Medio	A	M	B
Bajo	M	B	B

Urgencia

Se define la Urgencia como la premura o rapidez necesaria en la gestión de la incidencia en relación con la minimización de su impacto. La urgencia se clasifica en:

- ALTA: indisponibilidad total del servicio o del sistema.
- MEDIA: degradación del servicio o del sistema.
- BAJA: cualquier incidencia que no tenga impacto en los servicios del cliente.

Impacto

Se determina según el efecto que causa o puede causar en el/los servicios del cliente o elementos de infraestructura objeto del Servicio. El impacto no tiene que ver nunca con la complejidad técnica de resolución. Se puede categorizar como:

- ALTO: Afecta el servicio a ciudadanos y clientes, causando indisponibilidad de este.
- MEDIO: Afecta a ciudadanos que consultan el servicio, causando intermitencia e incluso indisponibilidad.

- BAJO: Degradación del servicio sin generar indisponibilidad.

De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia en municipios principales y de manera remota:

	Critico	Alto	Medio	Bajo
ANS de Soporte	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas
Descuento por ANS	20% valor de hora	15% valor de hora	10% valor de hora	5% valor de hora

Tabla ANS

Para municipios secundarios y soporte presencial:

	Critico	Alto	Medio	Bajo
ANS de Soporte	12 horas	24 horas	48 horas	72 horas
Descuento por ANS	20% valor de hora	15% valor de hora	10% valor de hora	5% valor de hora

Tabla ANS

Las horas de los ANS se miden en horario hábil; no obstante, y con previo acuerdo con el proveedor, las soluciones se pueden trabajar en horario no hábil, pero sin contar con tiempos de ANS.

NOTA 1: En caso de incumplimiento de los ANS, la empresa tendrá la facultad de descontar la penalidad conforme a la descripción de los ANS mencionados.

NOTA 2: En caso de que el presupuesto se haya ejecutado en su totalidad y el contrato siga vigente, se tomará el valor económico correspondiente a la penalidad por incumplimiento de ANS y se convertirá en tiempo que el proveedor deberá asumir como compensación a la falta determinada y evidenciada por el supervisor del contrato.

3.7 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

Código Segmento	-	Código Familia	-	Código Clase	-	Código Producto	-	Nombre - Producto
81		8111		811118		81111801		Seguridad de los computadores redes o internet
81		8111		811118		81111802		Servicios de Administración de la unidad central
81		8111		811118		81111803		Mantenimiento o soporte de redes de área local (lan)
81		8111		811118		81111804		Mantenimiento o soporte de redes de cobertura amplia (wan)
81		8111		811118		81111805		Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados
81		8111		811118		81111811		Servicio de soporte técnico o de mesa de ayuda



4 OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

adquisición e instalación de 3 quioscos interactivos digitales con carteleras digitales a través de la plataforma tecnológica web unificada para los puntos de venta de Quibdo, Yopal y Riohacha, y servicio integral de soporte en software y hardware de Kioscos de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional.

5 AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN.

Siendo MA ELECTRONIKA SAS. el propietario de los derechos de autor del licenciamiento T-DIGITAL, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 57 Partida 194 con fecha de registro 07-12-2016 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 EMPRESA requiere contratar.

6 FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de Contratación: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A., y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el **Capítulo II ETAPA PRECONTRACTUAL - MODALIDADES DE SELECCIÓN – NUMERAL 3 CONTRATACIÓN DIRECTA – NUMERAL 9** relacionada con “*contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado*”.

- **Proveedor exclusivo en el mercado:** Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: ya que es el fabricante del licenciamiento Cartelería Digital y kioscos, y con la presente contratación se garantiza la continuidad, soporte, mantenimiento y evolución a la plataforma de Kioscos interactivos, misma que se encuentra registrada bajo Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

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 **CINCUENTA MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE, (\$50.697.498)**, incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar.

8 JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

De conformidad a la justificación y definición de la necesidad del presente proceso de contratación, LA ENTIDAD requiere contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso con MA ELECTRONIKA SAS, siendo el propietario de los derechos de autor del licenciamiento T-DIGITAL, quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica la cual se requiere.

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

8.1. JURÍDICOS

- a) Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal.
- b) Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente, con fecha de expedición dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso contractual.
- c) Fotocopia de cédula del representante legal.
- d) Certificado de Antecedentes Judiciales, medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- e) Copia del Registro Único Tributario RUT.
- f) Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que oferente sea el titular de la misma.

g) Certificación de 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 (06) 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 este deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos en los seis (6) meses anteriores en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta. El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

Nota: El proponente 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.

8.1.2 FINANCIEROS

Teniendo en cuenta la modalidad de contratación, se prescinde de la exigencia de indicadores financieros según el procedimiento interno de Servicios Postales Nacionales.

9 TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será hasta el 31 de Diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y acta de inicio del contrato.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Ítem	Descripción	Tiempo de ejecución
1	Soporte y mantenimiento	Las condiciones de ejecución del presente contrato no puede superar el 31 de diciembre de 2021

10 LUGAR DE EJECUCIÓN

El contratista prestará sus servicios a nivel nacional en el lugar donde Servicios Postales Nacionales S.A. lo requiera, por lo cual el proveedor deberá contar con la capacidad técnica, administrativa y logística para atender las solicitudes del servicio.



11 ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none"> * Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT. * Personal insuficiente para brindar soporte. * Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía. * Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios). * Fallas en los aplicativos de la empresa * Falta de capacitación * Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte * Falta en la conexiones de telecomunicaciones. * No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad. * Identificación de usuario y autenticaciones compartidas. * Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la empresa. * La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa * No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. 	<ul style="list-style-type: none"> * Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa. * Pérdida de clientes y usuarios * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Pérdida de imagen de la Empresa. * Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT. * Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3). * Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva. * Deterioro en la prestación de servicios de la empresa * Información errada para toma de decisiones en la empresa * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de ingresos de la empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa * Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Uso de software no autorizado o sublicenciado	No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la empresa, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa. * No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa. * Falta de planeación en el crecimiento de las áreas. * Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos * Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software. * Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software. * Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados. 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)	Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la empresa procesada a través de las plataformas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> * Daños en el disco duro de los equipos * Daños en equipos de cómputo y servidores * Malware o Virus en equipos * Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones * Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico. * Inadecuada o indebida manipulación de los equipos * No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la empresa * Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software * Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica * Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos * Niveles de seguridad de la información inadecuada * Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información * Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información * Manejo inadecuado de la información * No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación en la Continuidad del Negocio * Incumplimiento en las labores del usuario final * No prestación del servicio tecnológico a los usuarios * Pérdida de imagen de la empresa ante el cliente * Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos * Sanciones o multas a la empresa * Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente 	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

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 planeado o parcialmente desarrollados	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CONTROL			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.				



						* 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	

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 la cotización presentada por el proveedor, el presupuesto asignado para la presente contratación es de **CINCUENTA MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE, (\$50.697.498)**, incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar.

13 GARANTÍAS

El oferente deberá expedir durante los cinco días siguiente a la firma del contrato y/o carta de aceptación póliza única de cumplimiento a favor de entidades estatales con régimen privado de contratación bajo las siguientes condiciones:

GARANTÍAS REQUERIDAS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN			
AMPARO	DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	(X) PARA SELECCIONAR
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
GARANTÍA DE CALIDAD BIENES Y/O SERVICIOS	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
PRESTACIONES SOCIALES, INDEMNIZACIONES LABORALES Y PRESTACIONES SOCIALES	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato	término de ejecución de este y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.	X

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

Parágrafo Segundo: Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA EMPRESA dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA.

Parágrafo Tercero: En todo caso las garantías se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado.

Parágrafo Cuarto: En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima.



CLAUSULA PENAL PECUNIARIA: EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. No obstante la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar los perjuicios que superan dicho porcentaje. **PARÁGRAFO.** - El valor de la cláusula penal pecuniaria ingresará a la Tesorería de LA ENTIDAD y podrá ser tomado directamente del saldo a favor de EL CONTRATISTA si los hubiere, o de las garantías exigidas.

14 INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo del Jefe Nacional de Marketing de Servicios Postales Nacionales S.A., con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, 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- 59120 del 30 de Julio de 2021, por valor de **VEINTITRES MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE, (\$23.699.802)**, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.

CDP- XXXX del XX de XXXX de 2021, por valor de **CINCUENTA MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE, (\$38.697.498)** expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.

16 FORMA DE PAGO

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

Se efectuarán pagos mensuales vencidos, cada uno por valor de CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL PESOS MDA/CTE (\$4.147.465) correspondientes al servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de cartelería digital y quioscos interactivos de los puntos de venta, los cuales deben estar previamente aprobados y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Por concepto de suministro de quioscos y pantallas se realizará de la siguiente manera: un (1) primer pago por el 40% a la entrega de los equipos y registro en el almacén de la Entidad, un segundo (2) pago por el 30% a la instalación y un ultimo pago por el 30% por concepto de capacitación, configuración y puesta en marcha en la solución que ya se tiene implementada.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos serán efectuados a los treinta (30) días 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) Certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días. d) Certificado y Control de Ejecución. e) Informe de supervisión.

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

17 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Para el correcto desarrollo del objeto contractual, EL CONTRATISTA se compromete, en ejecución del contrato y en cumplimiento de su objeto y obligaciones, a cumplir las siguientes obligaciones y requerimientos técnicos en las condiciones más favorables para LA ENTIDAD:

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.
6. Garantizar que todo el personal que ocupe para el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad.
7. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
8. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que allá lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
9. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
10. 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, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido 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.
11. Las demás que correspondan a las inherentes del objeto contractual.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Entregar (de ser necesario) y mantener todo el material con las características solicitadas según especificaciones de LA ENTIDAD o del supervisor del contrato.
2. Garantizar que los colores corporativos serán siempre respetados, y si por algún motivo esto no se pudiera cumplir EL CONTRATISTA deberá contar con la previa autorización de LA ENTIDAD o el supervisor del contrato antes de la realización de los trabajos solicitados.
3. Se comprometerá a entregar el soporte en las direcciones establecidas, en los términos, condiciones y tiempos establecidos.
4. Desplegar todas las actividades necesarias para la correcta instalación, soporte y funcionamiento de la solución tecnológica.

5. Garantizar la calidad del bien y de los materiales usados en su elaboración y que correspondan a las especificaciones técnicas solicitadas. En caso de que alguno de los elementos tenga desperfectos, estén dañados, o no cumplan con estándares de calidad o presenten algún tipo de novedad, el proveedor deberá contar con la capacidad de reemplazar en un periodo máximo igual al de entrega de los bienes, los elementos que sean rechazados por mala fabricación o imperfectos anteriormente nombrados.
6. Emplear personal idóneo y con experiencia, con el fin de garantizar el cabal cumplimiento del objeto contractual. Sin que este personal que contrate el contratista tenga vínculo laboral con la Entidad.
7. Comprometerse mediante certificación escrita junto a su propuesta a entregar los elementos de reemplazo solicitados por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto en los lugares estipulados en el tiempo que estipulen los mismos al realizar la respectiva solicitud, en caso de presentar alguna avería o daño.
8. Contar con la capacidad de reemplazar en un periodo máximo igual al de entrega de los bienes, los elementos que sean rechazados por mala fabricación o imperfectos.
9. Producir las piezas dentro de los tiempos necesarios y asignados por LA ENTIDAD.
10. 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.
11. El Contratista se compromete a firmar por una sola vez acuerdo de confidencialidad con el cumplimiento de los requisitos de la legalización del contrato.
12. Firmar el acta de inicio donde se garantizará la prestación del servicio.
13. Garantizar la calidad de los trabajos realizados. Cualquier pieza impresa con algún defecto, LA ENTIDAD hará la respectiva devolución y ésta deberá ser reemplazada sin costo alguno y con prioridad durante los siguientes tres días calendario.
14. Adjuntar junto con su propuesta los datos de la persona autorizada a quien se puede dirigir la solicitud de bienes, correo electrónico autorizado para realizar la solicitud de bienes, teléfono o Teléfonos autorizados para el respectivo seguimiento de los bienes solicitados
15. Capacitar al personal que designe SPN sobre la funcionalidad y parametrización de la plataforma tecnológica. Máximo 8 personas.
16. Cumplir las especificaciones del bien o servicio a contratar que están relacionadas en el presente estudio previo.
17. Brindar el soporte, mantenimiento y garantía de los 66 kioscos instalados.
18. Brindar el soporte, mantenimiento y garantía de las 60 pantallas instaladas.
19. Mantener actualizado el manual de funcionamiento de la aplicación, de pantallas y kioscos al supervisor del contrato. Entregarlo al supervisor del contrato cuando surjan cambios.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al CONTRATISTA seleccionado el valor acordado, en la oportunidad y forma establecida.
2. Suministrar al CONTRATISTA seleccionado la información que está a cargo de LA ENTIDAD y que sea necesaria para la ejecución del Contrato.
3. Designar el supervisor del contrato, quien se encargará de hacer el seguimiento técnico, administrativo, logístico y económico al desarrollo de las actividades del contrato.
4. Suscribir a través del supervisor del control de ejecución del contrato o quien este delegue, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata acerca de cualquier circunstancia que amenace la ejecución del contrato, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal de este.
6. Guardar por la confidencialidad y velar por la protección de los documentos a entregar en custodia.

7. Cumplir con todos y cada uno de los requisitos de ley, encaminados al cumplimiento del objeto pactado, dando aplicación a las disposiciones legales vigentes.

18 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta, en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

19 CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

20. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.



En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento señalados a continuación:

Otorgar un descuento financiero como Acuerdo de Nivel de Servicio (A.N.S.), con relación a los servicios que se dejen de prestar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente el cual corresponderá al 5% del valor de los elementos dejados de entregar y por cada día hábil posterior al segundo día de atraso, un 0.25% adicional.

Parágrafo. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) El CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA EMPRESA, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 2 para subsanar tal incumplimiento. 4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que el CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por LA ENTIDAD para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el CONTRATISTA subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, LA ENTIDAD dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

21. INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA.

Cuando se presente un posible incumplimiento grave parcial o total del contrato o reiterado en ANS, atribuible al CONTRATISTA respecto de cualquiera de las obligaciones de este, LA ENTIDAD, deberá evacuar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento:

A) Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, LA ENTIDAD lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. LA ENTIDAD, fijara la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciara las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

B) En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de

defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

C) Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

D) En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

22 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

23 FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Melany Reyes Diaz
Jefatura Nacional de Marketing

Visto Bueno de:



Quien revisó condiciones jurídicas: Dirección Nacional de Contratación y Compras

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas: Edwin Leandro Medina - Gerente de Operaciones y Proyectos de TI / Carolina Mayorga Rincón – Lider Nivel 1 Rol Trade marketing *Carolina Mayorga Rincón*

Quien revisó condiciones económicas: