



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316 - -** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

CONTRATISTA:

CONTROL ONLINE S.A.S.  
NIT 830.041.538-7

OBJETO:

"Contratar la actualización del licenciamiento del sistema ControlDoc de los módulos actuales y ampliación de licenciamiento con nuevos módulos para el Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo de Servicios Postales Nacionales S.A (SPN)."

VALOR:

CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$4.221.372.502) INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMÁS IMPUESTOS A LOS QUE HAYA LUGAR.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN:

EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ HASTA EL 30 DE JULIO DE 2022 CONTADO A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Entre los suscritos a saber, **CLARA ISABEL VEGA RIVERA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 55.169.708 expedida en Neiva (Huila), en calidad de Secretaria General, debidamente facultada mediante la Resolución No. 086 del 07 de julio de 2021, quien obra en nombre y representación de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, Sociedad Pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autorizada su creación mediante el Decreto 4310 del 25 de noviembre de 2005, según consta en la escritura pública No. 2428 del 25 de noviembre de 2005 otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, inscrita el 27 de diciembre de 2005 bajo el No. 01029446 del Libro IX y en la escritura pública No. 0000729 de la Notaría 67 de Bogotá D.C. del 19 de diciembre de 2006, inscrita el 21 de diciembre de 2006 bajo el No. 01097739 del Libro IX, con matrícula No. 01554425 y Nit. 900.062.917-9, quien para efectos del presente documento se denominará **LA ENTIDAD**, por una parte; y por la otra **CARLOS JULIO GÓMEZ NIETO**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número **79.332.559**, quien actúa en nombre y representación legal de **CONTROL ONLINE S.A.S** identificada con **NIT 830.041.538-7**, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, y quien por la suscripción del presente contrato declara bajo la gravedad de juramento que el contenido de su oferta corresponde a la realidad y que no está incurso en inhabilidades, incompatibilidades o en prohibiciones especiales que impidan contratar con el Estado colombiano, así las cosas hemos acordado suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:

- 1- Que en sesión efectuada el día 27 y 28 de octubre de 2021, se presentó a consideración de la Junta Directiva los proyectos de inversión, en los términos formulados por la Entidad, encontrándose dentro de los mismos el correspondiente a la implementación integral del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
- 2- Que el Asesor de Transformación Digital e Innovación, presentó como área dependiente, la justificación de la necesidad de iniciar trámite contractual para "Contratar la actualización del licenciamiento del sistema

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

*ControlDoc de los módulos actuales y ampliación de licenciamiento con nuevos módulos para el Sistema de Gestión de Documentación Electrónica y de Archivo de Servicios Postales Nacionales S.A (SPN).”, allegando los antecedentes de la instalación del software de ControlDoc, y el análisis actual de las condiciones de la gestión documental de la Entidad, justificación técnicas, entre otras.*

- 3- Que se cuenta con la Disponibilidad Presupuestal No. **CDP: 100803** del 24 de diciembre de 2021 por el valor de **TRES MIL DOCE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL CIENTO QUINCE PESOS M/CTE (\$3.012.362.115)** y certificado de vigencias futuras aprobado por la Junta Directiva para la vigencia 2022 para un valor **MIL DOSCIENTOS NUEVE MILLONES DIEZ MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$1.209.010.387)** incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar, expedido por el Jefe Nacional de Presupuesto de LA ENTIDAD.
- 4- Que el proceso adelantado en la presente contratación es de conformidad a lo establecido en el Manual de contratación de Servicios Postales Nacionales S.A. adoptado por el Acuerdo No. 005 de 2020, la modalidad de selección que se utilizará para la celebración del contrato que resulte del presente estudio previo es la de CONTRATACIÓN DIRECTA teniendo en cuenta que la empresa Control Online es la dueña de los derechos de autor de la herramienta ControlDOC, siendo la única que puede proveer la actualización de los módulos actualmente instalados de la herramienta y la ampliación de los demás módulos de la misma herramienta.

**Modalidad de contratación:** Contratación directa

**Tipología del contrato:** Actualización y ampliación de licenciamiento

**Justificación de la Modalidad de Selección:** El objeto que se pretende contratar se enmarca en lo establecido en el Acuerdo No. 005 de 2020 "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A";

"CONTRATACION DIRECTA

*La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de invitación Pública y Abreviada, salvo en los siguientes casos en los que se podrá contratar directamente:*

(...)

6. Los de proveedor exclusivo en el mercado.

(...)

8. Contratos de ampliación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado.

(...)"

- 5- Que se solicitó concepto al Asesor Externo de la Secretaría General el Dr. Juan Pablo Estrada, sobre la viabilidad de adelantar el proceso de contratación bajo la modalidad planteada, y mediante correo electrónico del 23 de diciembre de 2021 se allegó el mismo, allegando las recomendaciones sobre la viabilidad de adelantar la contratación en los términos señalados.

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316- - / DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- 6- Que el día 27 de diciembre de 2021 se adelantó sesión de Comité de Contratación para estudiar la viabilidad y procedencia de adelantar el proceso de contratación, por medio del cual se recomendó a la ordenadora del gasto adelantar el proceso de contratación para la actualización del licenciamiento del sistema ControlDoc de los módulos actuales y ampliación de licenciamiento con nuevos módulos para el Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo de Servicios Postales Nacionales S.A (SPN)."
- 7- Que el día 27 de diciembre de 2021, se adelantó y remitió invitación a la empresa Control Online S.A.S. para remisión de propuesta y documentos en los términos establecidos en la invitación.
- 8- Que se procedió a la validación de la información y se allegó la recomendación de adjudicación a la ordenadora del gasto y en cumplimiento de lo señalado en el Manual de Contratación, se procederá a suscribir contrato con CONTROL ONLINE S.A.S.

Que en virtud de lo citado, las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO.** Contratar la actualización del licenciamiento del sistema ControlDoc de los módulos actuales y ampliación de licenciamiento con nuevos módulos para el Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo de Servicios Postales Nacionales S.A (SPN). De acuerdo al presente contrato y todos los documentos que componen el proceso, los cuales forman parte integral del presente contrato y las especificaciones técnicas definidas en el proceso de invitación formal a cotizar.

#### ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR

SERVICIOS POSTALES NACIONALES requiere implementar un sistema de gestión que integre los siguientes módulos, el cual permita cumplir con el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos:

1. Radicación de Comunicaciones Presenciales recibidas y enviadas.
2. Radicación de comunicaciones electrónicas: internas y enviadas.
3. Gestión de comunicaciones tramites de respuesta.
4. Dashboard - Bandeja de gestión por cada usuario.
5. Dashboard - Tablero de control a nivel directivo.
6. Informes: por periodo de tiempo, por usuario, por dependencia, por asunto, de PQRS, reporte dinámico, entre otros.
7. Creación de expediente digital.
8. Control de inventarios documentales.
9. Consulta y préstamo de documentos.
10. Transferencias documentales.
11. Tablero de control de expedientes.
12. Generación de índice electrónico.
13. Reporte de inventario documental.
14. Reporte de TRD.
15. Módulo Contratación.
  - a. Solicitud CDP.
  - b. Aprobación CDP.
  - c. Nuevo proceso contractual.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

Facebook 4-72 Twitter @472Colombia Instagram 472Colombia LinkedIn Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316--!

**CONTRATO No. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.**

- d. Elaboración de la minuta.
- e. Certificado registro presupuestal.
- f. Adición al contrato.
- g. Prorroga.
- h. Otro sí.
- i. Suspensiones / Reinicio.
- j. Reporte informe de actividades.
- k. Informe de supervisión del contrato.
- l. Acta de Liquidación del contrato.
- 16. Módulo de Recursos Humanos.
- 17. Módulo PQRSD Web.
- 18. App PQRSD.

Con el objeto de que el sitio Web resultado de este proyecto sea accesible para el mayor número posible de usuarios, toda la solución debe cumplir con los estándares de accesibilidad W3C (World Wide Web Consortium), facilitando el acceso desde cualquier lugar, en cualquier momento y ser utilizado desde cualquier tipo de dispositivo SmartPhone, IOS, Tablet, celulares, portátiles; red LAN o WAN.

Idioma: El SGDEA, las ayudas, herramientas, documentación y los sitios de soporte deben operar y ser entregados en idioma español.

La aplicación podrá abrirse y se podrá trabajar, como mínimo, bajo los sistemas operativos WINDOWS o Mac OS X.

El software (aplicaciones y servicios WEB) deben estar implementado sobre Protocolo IPv6 nativo con compatibilidad o soporte IPv4; argumentando los RFC concretas del IETF88 y demás normas que determinan con sencillez y claridad esta compatibilidad.

### INTEGRACIÓN DEL SISTEMA

Las interfaces de comunicación deben contener los estándares Web y fundamentalmente basarse en protocolos HTTP y HTTPS para la comunicación con usuarios finales y conexión web a través de RestAPI, WSDL, necesarios para las interfaces entre diferentes aplicaciones.

El protocolo web debe ser HTTPS por medio de certificado digital SSL dispuesto, para este sistema por vigencia de un (1) año. Ninguna página utilizará HTTP debido a que va en contra de los requerimientos de seguridad.

Se deben efectuar conexiones con:

- Servidor de correo electrónico de la entidad. (SPN 4-72 – Office 365)
- Directorio Activo para la gestión de usuarios de la entidad (SPN 4-72)

### REQUISITOS DE DESEMPEÑO

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No 316-2021 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.**

Los tiempos de respuesta relacionados con requisitos de ajustes o manejo de información adición, modificación, eliminación, consulta de registros, autenticación y emisión de avisos y confirmaciones por parte del usuario, se acordarán por medio de un ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) para su cumplimiento en la etapa de soporte.

Se debe garantizar la confidencialidad e integridad de la información y acceso para los diferentes componentes de hardware y software del sistema:

- a. Niveles de red
- b. Conexión del sistema (Servidor de correo, DA)
- c. Bases de datos
- d. Sistemas operativos

#### **FLEXIBILIDAD**

1. La configuración de los parámetros de instalación no debe requerir modificaciones al código fuente.
2. El SGDEA debe ser totalmente independiente de la topología de red utilizada, es decir, el sistema debe funcionar en múltiples esquemas de comunicación, tanto para equipos conectados remotamente, como para equipos conectados por una red LAN, WAN o Internet y todas las combinaciones anteriormente descritas. El sistema debe operar en la nube pública Microsoft Azure (licenciada por la Entidad) o cualquier otra del mercado.

#### **SEGURIDAD**

1. Debe permitir la implementación de políticas de seguridad comúnmente aceptadas, definidas por la entidad, en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
2. El sistema debe contar con los mecanismos procedimentales para generar copias en los diferentes puntos de control que se establezcan en los diferentes procesos.
3. El sistema debe permitir sacar copias de seguridad diaria, mensual o por periodo o las establecidas por la Entidad.
4. Se debe garantizar la seguridad de la información (confidencialidad, estabilidad, integridad, no repudio e inviolabilidad) mediante la implementación de adecuados controles de seguridad.
5. Debe proveer cifrado para las contraseñas, incluso al ser transmitidas por la red o almacenadas en el servidor.
6. Se debe proveer inicio de sesión único y autenticarse con una cuenta de dominio en el Directorio Activo, para los usuarios internos o a través de usuario y contraseña por autenticación por formulario.
7. Garantizar que no se modifiquen los documentos digitalizados una vez estén guardados en el repositorio, de acuerdo con el perfil del usuario.
8. Se debe implementar encriptación de datos y administración de llaves encriptadas.
9. Se deben crear marcas de agua obligatorias para documentos impresos, Identificador electrónico único del documento (HASH o código QR), para validación de documentos.
10. Se debe proveer un mecanismo para separar los usuarios de ambientes de prueba, preproducción y producción.

#### **INTEGRIDAD**

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📞 472Colombia 🏢 Servicios Postales Nacionales 4-72



**El futuro digital  
es de todos**

**MINTIC**



Correo y mucho más

316--1

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

11. Se debe garantizar el acceso autorizado a la información. No se debe poder manipular la información por fuera del flujo lógico del sistema.
12. Se debe permitir la generación de copias de seguridad de los documentos y los datos del sistema.
13. El sistema debe bloquear la sesión tras un determinado tiempo de inactividad (parametrizable).

#### IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

1. La autenticación se debe hacer a nivel del aplicativo, se debe permitir la integración con servicios de directorios basados en el estándar LDAP para usuarios internos y para usuarios externos de acuerdo con lo establecido por la Entidad como usuario y contraseña de dominio o por formulario, especialmente para las funcionalidades que permiten autenticación, autorización, administración y almacenamiento de datos de usuarios y todos los que intervienen en el sistema.
2. Los datos relacionados con la identificación de usuario y su contraseña de acceso deben tener una vigencia de acuerdo con las políticas definidas por LA ENTIDAD.

#### POLÍTICAS Y CONTRASEÑAS

1. El SGDEA debe proveer cifrado para las contraseñas, incluso al ser transmitidas por la red o almacenadas en el aplicativo (servidor).
2. El SGDEA debe proveer inicio de sesión único y se debe autenticar con una cuenta de dominio de Windows en el Directorio Activo, para los usuarios internos.
3. El SGDEA debe garantizar la no modificación de los documentos digitalizados una vez estén guardados en el repositorio designado para estos fines, de acuerdo con el perfil del usuario.
4. El SGDEA debe proveer un mecanismo de aseguramiento de integridad de la información registrada en la base de datos. Esta integridad debe ser estructural, referencial y de restricción funcional.

#### ROLES

El acceso a la información también puede controlarse a través de la función o rol del usuario que requiere dicho acceso de acuerdo con los usuarios identificados, los cuales se pueden agrupar en:

- Administrador
- Gestor
- Consulta
- Auditor
- Radicador
- Asignador
- Confidencialidad
- Informes
- Modificación de Usuarios Externos

NOTA: Los tipos de usuarios pueden variar de nombre, tipología y cantidades.

Debe contener la definición y administración de niveles de acceso a las funcionalidades del sistema, de tal forma que se asocien roles a las funcionalidades y para cada funcionalidad se definan privilegios clasificados en:

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **3 1 6 - = /** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- Lectura: el usuario puede únicamente leer o visualizar la información, pero no puede alterarla. Debe considerarse que la información puede ser copiada o impresa dejando auditoria de cada gestión.
- Escritura: este tipo de acceso permite agregar datos, modificar o borrar información.
  - Creación
  - Modificación
  - Inactivación
- Ejecución: este acceso otorga al usuario el privilegio de ejecutar programas, opciones o módulos.

NOTA: Los tipos de roles pueden variar de nombre, tipo y cantidades.

#### AUDITORÍA

1. Se debe implementar el registro de acciones realizadas por los usuarios a las principales transacciones (usuario, fecha y hora, entre otros) y registros del sistema en lo relacionado con la creación, modificación y eliminación.
2. Incluir la funcionalidad o un módulo específico de seguridad o log de Auditoría.
3. Las creaciones y modificaciones deberán ser almacenadas con la hora y el usuario que la realizó.
4. Se debe extraer por medio de un reporte que podrán filtrar por cualquier combinación de los anteriores parámetros.
5. El SGDEA debe capturar y almacenar pistas de auditoria como:
  - Toda acción realizada sobre cada documento, expediente, usuario y metadatos
  - Toda acción realizada en los parámetros de administración
  - Usuario que realiza la acción
  - Fecha y hora de la acción
6. El SGDEA de la Entidad debe impedir desactivar la generación y almacenamiento de pistas de auditoria.
7. El SGDEA de la Entidad debe mantener pistas de auditoria en el sistema durante el tiempo que se haya establecido en las políticas de la Entidad y las normas aplicables. Cualquier intento de violación de los mecanismos de control de acceso deberá ser registrado en las pistas de auditoria.

#### ADMINISTRACIÓN

1. Se debe disponer de una opción dentro del sistema que permita el manejo y definición de información relacionada con usuarios, roles, accesos, logs, conexiones, módulos, definiciones de auditoria y los demás elementos que la ENTIDAD considere que permitan realizar la administración del componente de seguridad del sistema. Se deben incluir reportes y consultas para el control y seguimiento de esta información, así como la reasignación de tareas de forma masiva a otros usuarios con la respectiva auditoria.
2. El SGDEA debe ser administrado y mantenido de manera centralizada. Deber tener facilidades de administrador de los logs de la base de datos, en donde se registren los tipos de transacciones realizadas

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

por un usuario, fecha y hora, dependencia, tipo de usuario y transacción realizada, logs de auditoría, administración y Operación del aplicativo y realizar la administración general del sistema.

### PARAMETRIZACIÓN DE USUARIOS DE RADICACIÓN (HASTA 800 USUARIOS)

Con base en las Tablas de Retención Documental – TRD o cuadro de clasificación se deberá realizar la parametrización del software, se validará la siguiente información:

1. Se deberá adoptar las TRD o cuadro de clasificación parametrizadas en el Sistema: unidades administrativas, oficinas productoras, series, subseries y tipologías documentales.
2. Se deberán activar alarmas parametrizadas.
3. Cargue de plantillas para creación de documentos de radicación como interna o enviadas cero papel en el editor de texto del software (módulo tareas documentales), verificar que se encuentren las plantillas vigentes para la producción de documentos.
4. Configurar el correo electrónico para la radicación automática. (verificar conexión al servidor de correos para generar las notificaciones).
5. Configurar calendarios.
6. Configurar plantillas de reportes.
7. Configurar la ventanilla de radicación: rotulo, usuarios de radicación, configuración de equipo de cómputo, escáner e impresora suministrado por la Entidad para la radicación presencial.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES

#### MÓDULO VENTANILLA ÚNICA

##### Condiciones Particulares para la Gestión Documental

Radicación de comunicaciones en ventanilla física	El SGDEA debe permitir digitalizar los documentos o cargues electrónicos de documentos, para su radicación y distribución de forma electrónica respectivo estampado electrónico de la entidad.
	El SGDEA debe definir la descripción para validar y controlar la entrada de los metadatos (indexación) mínimos obligatorios e incluir otros metadatos asociados a los documentos digitalizados como documentos complementarios a la radicación.
	El SGDEA debe garantizar la identificación de las imágenes por foliación, expediente documental, serie documental, subserie documental, tipo documental, entre otros.
	El SGDEA debe permitir la digitalización en formato de imágenes PDF/A, Además debe permitir rotarlas, definir modos de digitalización, eliminar páginas y cambiarlas de posición.
	El SGDEA debe permitir capturar los metadatos de recuperación: Tipo de radicación (recibida o enviada) Destinatario Nombre de la tipología documental Medio de recepción Asunto Número de identificación del documento Numero de folios Datos del remitente (requerido como mínimo razón social y NIT) Fecha de radicación.

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. 316-1 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	El SGDEA debe capturar el documento en soporte papel o análogo a imagen del documento para que ésta pueda ser almacenada, visualizada y consultada.
	El SGDEA debe integrarse con cualquier tipo de escáner que sea compatible con el estándar TWAIN.
	El SGDEA debe permitir parametrizar el tamaño máximo (en KB) de un documento, videos y vincular múltiples imágenes a una misma metadata XML.
	El SGDEA debe permitir que los documentos digitalizados, producto de la radicación de un documento se vincule al respectivo trámite asociado al flujo documental, asociar imágenes o documentos que ya estén radicados y modificación de documentos carados incorrectamente.
	El SGDEA debe permitir trabajar con documentos digitalizados de forma individual o por lotes.
	El SGDEA debe garantizar la captura de documentos mediante dispositivos tales como: cámaras digitales, móviles, entre otros.
	El SGDEA debe garantizar que las tareas de digitalización, optimización, introducción de metadatos y firma del fichero (con la imagen y los metadatos) se realice de forma automática e ininterrumpida.
	El sistema debe permitir firmar documentos masivamente, previusualizando los que se hayan firmado para firmar para agilizar el proceso de firmas digitales.
	El SGDEA debe permitir posteriormente la digitalización de documentos de manera que se puedan almacenar y consultar a través de los datos indexados (metadatos) y conformar una base de datos única de documentos digitalizados. Además, debe existir un encadenamiento entre la imagen y los datos indexados correspondientes al documento.
	El SGDEA debe al momento de la captura digital permitir manejar resoluciones entre 300 y 600 dpi.
	El SGDEA debe permitir hacer el control de calidad, posterior a la digitalización desde el punto de vista técnico, como resolución de imágenes, sobrepuestos, doblados, con el fin de permitir realizar ajustes necesarios para asegurar las propiedades originales del documento.
	El SGDEA debe gestionar la jerarquía de clasificación para el almacenamiento, mantenimiento y recuperación de documentos.

### Gestión de Correspondencia

CARACTERÍSTICA	REQUISITOS MÍNIMOS
Generalidades	<p>El SGDEA debe permitir definir y administrar la estructura organizacional, a nivel de dependencias o niveles organizacionales, localizaciones, cargos, usuarios, niveles de autoridad, roles y perfiles que puedan enviar y recibir correspondencia.</p> <p>El SGDEA debe gestionar tres tipos de correspondencia: recibida, interna y enviada. Cada tipo de correspondencia tendrá su propio número consecutivo de radicación.</p> <p>El número de radicación debe iniciar de manera automática en uno (1) al comienzo de cada año, dando cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001, artículo 5 del Archivo General de la Nación.</p> <p>El SGDEA debe habilitar el ingreso de comunicaciones oficiales a través de los siguientes canales de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla Única para documentos en soporte físico</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Página web institucional (PQRSD)</li> <li>• Presenciales</li> <li>• Telefónicas</li> </ul>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>El SGDEA deberá proveer y habilitar ventanillas para la radicación de documentos impresos allegados a la ENTIDAD, en las cuales se realizará las actividades de radicación, digitalización, registro y entrega de las comunicaciones oficiales recibidas.</p> <p>Las ventanillas para la recepción de documentos impresos (puntos de recepción) serán:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ventanilla Única ubicada en la Unidad de Correspondencia</li><li>• Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, para PQRS.</li></ul> <p>El SGDEA debe permitir al ciudadano consultar el estado del trámite de su radicado a través de la página web de la Entidad.</p>
--	---

### Recibida – Recepción de Correspondencia en la ventanilla única

CARACTERÍSTICA	REQUISITOS MÍNIMOS
Generalidades	<p>Aplicación al Acuerdo 060 de 2001.</p> <p>Las tareas de radicación, registro, escaneo y entrega de documentos serán acciones independientes en el SGDE.</p> <p>El acceso al módulo de radicación debe ser controlado y asignado según permisos de acuerdo con el rol y perfil por usuario.</p> <p>La radicación se puede realizar de las siguientes maneras:</p> <p>Radicación de documentos mediante la recepción de documentos físicos que se registran en el sistema para su digitalización y radicación de comunicaciones recibidas de manera presencial.</p> <p>El sistema debe permitir registrar información referente al documento y generar un número de radicación entrante único, independiente del punto de recepción.</p> <p>El sistema deberá permitir allegar por correo electrónico el número de radicado de la solicitud con la opción de parametrización.</p> <p>Los documentos radicados deben ir a una de bandeja de trabajo donde los usuarios con rol de asignadores, tomarán casos/radicados y los gestionarán.</p> <p>Una vez gestionado el No. de radicado, éste sale de la bandeja del usuario que distribuye a los usuarios de destino que deben proyectar respuesta / revisar / aprobar / firmar / radicar respuesta.</p> <p>El sistema deberá llevar control de los usuarios que gestionan los documentos recibidos, es decir quien los radica.</p>
Radicación de comunicaciones	<p>Para la correspondencia impresa entrante el SGDEA debe permitir registrar como mínimo los siguientes datos:</p> <p>Fecha y hora de recepción</p> <p>Documento: oficio de n folios, sobre cerrado, informe, libro, cd, entre otros</p> <p>Anexos: No. de folios adjuntos al documento principal, CD, USB, etc. Si no hay anexos debe aparecer el descriptor "Sin Anexos"</p> <p>Correspondencia: personal o general/copia (personal, para un único destinatario y General/Copia para más de un destinatario)</p> <p>No. de destinatarios: registra el No. de personas a las cuales va dirigida la correspondencia, si es personal es uno y si es general debe ser mayor de 1</p> <p>Nombre del funcionario que recibe la correspondencia, información que debe ser generada automática y tomada de los datos asociados al usuario que radica.</p>

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316-2021 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>Una vez capturada esta información, el sistema debe generar el número de radicado y permitir imprimir dichos datos con el respectivo logo de la entidad y número de documentos en un rótulo que se emplea como comprobante de recepción; dicho label contendrá un código de barras y será ajustado tanto en contenido como en tamaño de texto a la necesidad de la ENTIDAD.</p> <p>El sistema debe mostrar en la pantalla la información contenida en el label antes de ser impreso.</p> <p>La estructura que conforma el número de radicación de correspondencia recibida y el diseño del rótulo que se emplea como comprobante de recepción debe ser ajustado de acuerdo con las necesidades de la Entidad.</p> <p>En la definición del formato del número de radicación de correspondencia impresa o cero papeles se podrá utilizar entre otros la siguiente información:</p> <p>El año de recepción (2019, 2020.)</p> <p>Tipo de correspondencia (1: Recibida, 2: Interna y 3: Enviada)</p> <p>Código de dependencia receptora (campo de 4 caracteres que debe ser tomado de la codificación de la TRD) y</p> <p>No. Consecutivo (campo de 6 caracteres con relleno de ceros a la izquierda).</p>
Escaneo de comunicaciones	<p>Debe permitir escanear los documentos junto con sus anexos, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe permitir guardar los archivos con formato PDF/A.</li> <li>• Asignarle al archivo el nombre No. Radicado o id único de recuperación en el sistema.</li> <li>• Debe permitir escanear utilizando resolución mínima de 300 dpi.</li> </ul>
Asignación de comunicaciones	<p>En esta etapa el sistema debe permitir adjuntar el documento ya escaneado al caso y documentos o información digital que venga en medios de almacenamiento tales como: CD, DVD, USB, etc. Y continuar con la captura de mínimo la siguiente información complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de trámite: misional, administrativo y PQRS.</li> <li>- Tipología documental: nombre de la tipología documental, asociado a la TRD de la dependencia y unidad administrativa.</li> <li>- Asunto</li> <li>- Dependencia</li> <li>- Destinatario: destinatario interno que tiene asociada la tipología documental como responsable. (funcionario al cual va dirigida la correspondencia).</li> <li>- Ciudad origen de la correspondencia.</li> <li>- Remitente: nombre de la persona que firma el documento</li> <li>- Entidad/Empresa remitente: nombre de la Entidad a la cual representa la persona que firma el documento</li> <li>- Empresa de mensajería que transporte la correspondencia, y</li> <li>- No. de guía asignado por la empresa de mensajería (si aplica).</li> <li>- Canal de recepción utilizado (1: Ventanilla Única para documentos en soporte físico, 2: Correo electrónico, 3: Página web institucional, 4: Teléfono, etc.)</li> <li>- Nombre del funcionario que asigna la correspondencia, información que debe ser generada automática y tomada de los datos asociados al usuario que asigna.</li> </ul> <p>Cuando el tipo de trámite sea PQRS, debe habilitarse la opción de capturar entre otros los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de notificación</li> <li>• Email del remitente</li> <li>• Teléfono de contacto</li> <li>• Tipos de PQRS</li> </ul>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--1 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denuncia anónima</li><li>• Denuncia de corrupción</li></ul> <p>Los tramites de PQRSO se deben centralizar en Atención Ciudadana, en la bandeja de gestión de acuerdo con el análisis de contenido, se direcciona al destinatario/dependencia competente.</p> <p>En caso de error en el destinatario, es posible solicitar que el trámite sea devuelto o reasignado a un nuevo grupo para ser direccionado al destinatario correcto.</p> <p>Para hacer la selección adecuada del destinatario, el sistema debe permitir las búsquedas por nombre o por apellido o por nombre de la dependencia para la búsqueda rápida del destinatario.</p> <p>El sistema debe permitir la selección de múltiples destinatarios para el direccionamiento de las PQRSO en caso de que ésta deba tener respuesta de varios Usuarios/oficina productora (el usuario debe estar relacionado desde la parametrización a la oficina productora o dependencia a la que pertenece).</p> <p>Una vez seleccionados los destinatarios, el sistema debe mostrar el total de usuarios/oficina productora seleccionados para el envío de la comunicación.</p> <p>El sistema deberá permitir realizar radicación de comunicaciones generales/copias (más de un destinatario) y para ellas se realizará la asignación de un número único de radicación, pero llevará control individual de todos los destinatarios. De igual manera al momento de efectuar consultas relacionadas con el No. De radicado asignado a ese tipo de envío, aparecerá un registro por cada usuario/dependencia destino.</p> <p>El SGDEA debe permitir realizar selección de documentos e impresión de rótulos para este tipo de comunicaciones.</p> <p>El Sistema debe facilitar la recuperación de la información digital adjunta que venga en medios de almacenamiento tales como: CD, DVD USB, etc.</p> <p>El sistema debe solicitar la confirmación de la asignación, esto para permitir volver a atrás (retroceder) para hacer correcciones si son necesarias.</p>
Sesión de usuario para la consulta y selección de los radicados asignados para trámite.	<p>Para poder entregar la correspondencia al usuario final, el sistema debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cada funcionario debe contar con una sesión de usuario que permita de acuerdo con el perfil y permisos acceder a un tablero de mando que permita identificar los tramites asignados y los siguientes estados como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Sin iniciar trámite: son los radicados que llegan al usuario respectivo para que inicie el trámite de acuerdo con el contenido de la solicitud.</li><li>- En proceso o tránsito: Con base a las competencias del cargo, el usuario debe poder dar respuesta inmediata o realizar el respectivo tramite como enviar a otro usuario para proyectar respuesta o revisar o aprobar.</li><li>- Gestionado: (cerrado y finalizado) una vez surtido el trámite de la gestión del documento recibido, el estado gestionado debe estar relacionado con el documento final de respuesta, firmado y radicado. Esta respuesta debe estar asociada al trámite inicial para posteriores consultas.</li><li>- Permitir consulta cualquier tipo de esta realizado por el usuario.</li></ul></li><li>• Cada documento radicado que haya sido asignado al respectivo destinatario, este desde su sesión debe poder consultarlos mediante una lista según el orden de llegada, por cada uno, el sistema debe contener la siguiente información mínima:</li></ul>

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

3 1 6 - = /

CONTRATO No. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Numero de radicado (automático del sistema)</li><li>- Año (automático del sistema)</li><li>- Prioridad (prioridad seleccionada al momento de realizar la radicación)</li><li>- Folios, nombre de la empresa y nit</li><li>- Tipo de trámite</li><li>- Medio de recepción (presencial/correo/portal PQRS web)</li><li>- Detalle (capturado o por medio de selección según la temática de la petición)</li><li>- Firmante (seleccionado en el sistema, previa creación del tercero)</li><li>- Unidad Administrativa (selección automática de acuerdo con la tipología seleccionada y oficina productora)</li><li>- Oficina productora (selección de usuario radicador)</li><li>- Serie (selección de usuario radicador)</li><li>- Subserie (selección de usuario radicador)</li><li>- Tipología documental (selección de usuario radicador)</li><li>- Días/Horas plazo de vencimiento (establecido por el contenido del documento)</li><li>- Usuario de radicación (automático del sistema)</li><li>- Fecha de radicación (automático del sistema)</li><li>- Fecha del documento (capturado por el radicador)</li></ul> <p>La consulta de la información de cada radicado asignado al usuario debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Visualizar el flujo de trabajo, en caso de que hayan intervenido más usuarios en la gestión del documento.</li><li>• Visualizar la imagen</li></ul>
Notificaciones de radicación	<p>El SGDEA deberá proveer funcionalidades de notificación vía correo electrónico institucional, para informar a los usuarios/dependencias destinatarias qué documentos se han radicado en las ventanillas de radicación. La estructura de los mensajes que lleguen a través del correo electrónico debe ser personalizable en cuanto al contenido del mensaje de notificación de la radicación. Alertas también por correo electrónico.</p> <p>Comunicaciones al usuario externo a través del certimail de los actos administrativos emitidos por la entidad</p>
Impresión de rótulos – Etiquetas autoadhesivas	<p>El SGDEA debe permitir la impresión de rótulos al momento de la radicación y debe proveer un editor de rótulos parametrizable a fin de adicionar o eliminar campos capturados en la radicación del documento. El label deberá contener entre otros los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Logo institucional y el rótulo: Unidad de Correspondencia</li><li>• Código de barras y hash.</li><li>• No. De radicado.</li><li>• Fecha y hora de radicación.</li><li>• Documento: (Oficio de n folios, sobre cerrado, informe, libro, cd, etc.)</li><li>• Anexos.</li><li>• Correspondencia: Personal o General/Copias y.</li><li>• No. De destinatarios.</li></ul> <p>La Etiqueta autoadhesiva se establecerán sus medidas y características de tamaño de letra, forma y contenido definitivo mediante acta.</p>
Planillas de entrega a usuarios finales	<p>El SGDEA debe permitir consultar y generar reportes de entrega de correspondencia.</p>
Control de tiempos de distribución y respuesta	<p>El SGDEA debe permitir la relación entre el flujo documental y los tiempos de respuesta previamente parametrizado o los establecidos en los documentos. Permitiendo el control del tiempo y el establecimiento de por lo menos tres tipos de alarmas, informativa, preventiva y de vencimiento o de devolución de documentos, controlados los tiempos desde el momento en que se radica hasta la entrega mediante radicado al destinatario.</p>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📞 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316-71

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

Manejo de tiempos de cobertura hábil	El SGDEA debe permitir la relación entre el flujo documental y el conteo de los tiempos de radicación, distribución o gestión y vencimiento en las respuestas dentro de las coberturas hábiles definidas, cuidando de no contar tiempos en horarios no hábiles parametrizable en el sistema, festivos o dominicales, garantizando exactitud en el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio y vencimiento de términos. Debe permitir la inclusión manual de los días festivos y de receso establecidos por la Entidad.
Seguimiento y trazabilidad	Para cada documento radicado, el SGDEA deberá proveer seguimiento que registra en forma automática todos los eventos relacionados con la comunicación, fecha de asignación, la instrucción recibida, la acción realizada por cada usuario que intervino en el proceso, el estado del trámite, firmante, el plazo en días para dar respuesta, el usuario que tramitó y la dependencia usuaria que tramitó, imagen del documento radicado, documentos asociados, documentos digitales adjuntos.

Sesión de usuario para la consulta y selección de los radicados asignados para trámite.	<p>Para poder entregar la correspondencia al usuario final, el sistema debe permitir que:</p> <p>Cada funcionario cuente con una sesión de usuario que permita de acuerdo con el perfil y permisos acceder a un tablero de mando que permita identificar los tramites asignados y los siguientes estados como mínimo:</p> <p>Sin iniciar trámite: son los radicados que llegan al usuario respectivo para que inicie el trámite de acuerdo con el contenido de la solicitud.</p> <p>En proceso o tránsito: Con base a las competencias del cargo, el usuario puede dar respuesta inmediata o realizar el respectivo tramite como enviar a otro usuario para proyectar respuesta o revisar o aprobar.</p> <p>Gestionado: (cerrado y finalizado) una vez surtido el trámite de la gestión del documento recibido, el estado gestionado está relacionado con el documento final de respuesta, firmado y radicado. Esta respuesta está asociada al trámite inicial para posteriores consultas.</p> <p>Permite la consulta cualquier tipo de esta realizado por el usuario.</p> <p>Cada documento radicado que haya sido asignado al respectivo destinatario, este desde su sesión y se pueda consultar mediante una lista según el orden de llegada, por cada uno, el sistema debe contener la siguiente información mínima:</p> <p>Numero de radicado (automático del sistema) Año (automático del sistema) Prioridad (prioridad seleccionada al momento de realizar la radicación) Folios, nombre de la empresa y nit Tipo de tramite Medio de recepción (presencial/correo/portal PQRS web) Detalle (capturado o por medio de selección según la temática de la petición) Firmante (seleccionado en el sistema, previa creación del tercero) Unidad Administrativa (selección automática de acuerdo con la tipología seleccionada y oficina productora) Oficina productora (selección de usuario radicador) Serie (selección de usuario radicador) Subserie (selección de usuario radicador) Tipología documental (selección de usuario radicador) Días/Horas plazo de vencimiento (establecido por el contenido del documento) Usuario de radicación (automático del sistema) Fecha de radicación (automático del sistema) Fecha del documento (capturado por el radicador)</p> <p>La consulta de la información de cada radicado asignado al usuario debe permitir:</p> <p>Visualizar el flujo de trabajo, en caso de que hayan intervenido más usuarios en la gestión del documento. Visualizar la imagen</p>
---	---

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--4 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

Notificaciones de radicación	<p>El SGDEA debe proveer funcionalidades de notificación vía correo electrónico institucional, para informar a los usuarios/dependencias destinatarias qué documentos se han radicado en las ventanillas de radicación. La estructura de los mensajes que lleguen a través del correo electrónico debe ser personalizable en cuanto al contenido del mensaje de notificación de la radicación. También se deben generar alertas por correo electrónico.</p> <p>Comunicaciones al usuario externo a través del correo certificado de los actos administrativos emitidos por la entidad</p>
Impresión de rótulos – Etiquetas autoadhesivas	<p>El SGDEA debe permitir la impresión de rótulos al momento de la radicación y proveer un editor de rótulos parametrizable a fin de adicionar o eliminar campos capturados en la radicación del documento.</p> <p>El label debe contener entre otros los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Logo institucional y el rótulo: Unidad de Correspondencia</li><li>• Código de barras y hash.</li><li>• No. De radicado.</li><li>• Fecha y hora de radicación.</li><li>• Documento: (Oficio de n folios, sobre cerrado, informe, libro, cd, etc.)</li><li>• Anexos.</li><li>• Correspondencia: Personal o General/Copias y.</li><li>• No. De destinatarios.</li></ul> <p>La Etiqueta autoadhesiva debe poder configurarse con sus medidas y características de tamaño de letra, forma y contenido definitivo mediante acta.</p>
Planillas de entrega a usuarios finales	El SGDEA debe permitir consultar y generar reportes de entrega de correspondencia.
Control de tiempos de distribución y respuesta	El SGDEA debe permitir la relación entre el flujo documental y los tiempos de respuesta previamente parametrizado o los establecidos en los documentos, permitiendo el control del tiempo y el establecimiento de por lo menos tres tipos de alarmas: informativa, preventiva y de vencimiento o de devolución de documentos, controlados los tiempos desde el momento en que se radica hasta la entrega mediante radicado al destinatario.
Manejo de tiempos de cobertura hábil	El SGDEA debe permitir la relación entre el flujo documental y el conteo de los tiempos de radicación, distribución o gestión y vencimiento en las respuestas dentro de las coberturas hábiles definidas, cuidando de no contar tiempos en horarios no hábiles parametrizable en el sistema, festivos o dominicales, garantizando exactitud en el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio y vencimiento de términos. Debe permitir la inclusión manual de los días festivos y de receso establecidos por la Entidad.
Seguimiento y trazabilidad	Para cada documento radicado, el SGDEA debe proveer seguimiento que registre en forma automática todos los eventos relacionados con la comunicación, fecha de asignación, la instrucción recibida, la acción realizada por cada usuario que intervino en el proceso, el estado del trámite, firmante, el plazo en días para dar respuesta, el usuario que tramitó y la dependencia usuaria que tramitó, imagen del documento radicado, documentos asociados, documentos digitales adjuntos.
Consultas de los radicados producidos en el sistema. (Recibida, Interna, enviada)	<p>El SGDEA debe permitir hacer consultas de la información de las comunicaciones oficiales, recibidas, enviadas e internas mínimo por los siguientes campos:</p> <p>Rango de fechás.</p> <p>Asunto</p> <p>Trámite</p> <p>Tipo de comunicación: recibidas enviadas e internas.</p>

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📞 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1**

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>Documento por nombre de la tipología (resultado del filtro de seleccionar según serie o subserie y oficina productora)</p> <p>Por asunto o detalle</p> <p>Tipo de correspondencia: recibida, enviada, interna, no oficial (personal)</p> <p>Asunto</p> <p>Usuario destinatario</p> <p>Dependencia.</p> <p>Numero de guía</p> <p>Número de radicación.</p> <p>Número de identificación o del documento</p> <p>Ciudad origen de la correspondencia.</p> <p>Por el tercero remitente del documento</p> <p>Por empresa de mensajería que entregó los documentos para radicar</p> <p>El resultado de la consulta debe presentar una grilla con los datos del radicado o radicados relacionados con la búsqueda. Sobre la grilla resultado de la consulta, visualizar mínimo los siguientes campos:</p> <p>Número de radicación</p> <p>Fecha de radicación</p> <p>Asunto</p> <p>Firmante/destinatario</p> <p>Clase o tipo de correspondencia</p> <p>Fecha de vencimiento</p> <p>Usuario radicador</p> <p>Año</p> <p>Los filtros de búsqueda deben mostrar las filas que se seleccionen de acuerdo con: Es igual a, no es igual al, es menor o igual que, es menor que, mayor que con la opción de seleccionar y / o, con el mismo resultado de poder limpiar el filtro y realizar otros filtros que permiten recuperar la información del radicado o radicados a consultar.</p>
--	--

El SGDEA debe permitir la generación de informes o reportes, el resultado de la selección del informe de acuerdo con el tipo.

Los resultados de estas búsquedas deben visualizarse en pantalla, imprimirse o exportar a archivos en formatos: PDF, Excel y Word.

Los reportes mínimos son los siguientes:

Radicados en periodo de tiempo

Trámites por oficina

Documentos PQRS

Generación del FUID

Generación de Cuadro de Clasificación

Informe planilla de envío

Radicados por usuario o pendientes por gestionar

Tareas cerradas por usuario

Radicado de entrada a entidad por los diferentes medios de recepción

Filtros de consulta: por rango de fechas, tipología documental, unidad administrativa, oficina productora, clase de correspondencia (recibida, enviada, interna, no oficial), medios de recepción.

Informe dinámico: permite utilizar solo los campos necesarios y existentes en la captura para la generación del reporte.

Consulta para correspondencia física entregada, el cual para un rango de fechas debe permitir consultar la entrega de un No. de radicado o de un destinatario (nombre de la ENTIDAD CONTRATANTE o la dependencia destino) o del funcionario al cual va dirigida la correspondencia.

Los datos mínimos a visualizar producto de las consultas realizadas son:

No. De radicado

Destinatario

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

Funcionario al cual va dirigida la correspondencia  
Fecha y hora de entrega del Documento

### Recepción de correspondencia – Correo Electrónico

Correo Electrónico. Las características deben aplicar a las comunicaciones oficiales.	El SGDEA debe permitir definir varias ventanillas virtuales especializadas para recibir documentos que llegan por buzones de correo electrónico, generar un número único de radicado, registrando la fecha y hora del evento de radicación del documento, retornando el registro de la radicación a la dirección de correo que origina la radicación, por medio de correo electrónico.
	El SGDEA debe permitir crear múltiples ventanillas corporativas o (bandejas de gestión de usuarios) para recibir correos electrónicos.
	El SGDEA debe generar número de radicado único por cada correo electrónico recibido en el buzón corporativo.
	El SGDEA debe enviar confirmación de radicación con el número de radicado, fecha y hora, a la cuenta de correo originadora del mensaje, por medio de correo electrónico institucional.
	El SGDEA debe transformar el correo con toda su información, el cuerpo del correo y documentos anexos en un documento XML, para ser gestionado e integrado dentro del SGDEA.
	El SGDEA debe asignar una tarea de gestión al responsable encargado de tramitar el correo recibido.
	El SGDEA debe controlar el tiempo de notificación, para cada uno de los roles de los responsables en el sistema.
	El SGDEA debe iniciar procedimientos de alertas y escalamientos cuando los tiempos de acuerdo de servicio definidos para tramitar la correspondencia recibida por correo electrónico, superen los previamente establecidos.
	El SGDEA debe permitir dar traslado a la dependencia destino según el contenido de la comunicación recibida.
	El SGDEA debe permitir catalogar y clasificar la información recibida por correo electrónico, según las políticas de gestión documental y las tablas de retención de la Entidad.
El SGDEA debe permitir integrar la documentación recibida de correo electrónico, en los expedientes de los proyectos y los procesos de la organización.	
El SGDEA debe permitir generar comunicaciones oficiales de salida tipo correo electrónico institucional, que son distribuidas como respuesta de una comunicación oficial recibida por el canal de correo electrónico, realizando y asegurando la generación automática de un número de radicación.	

### Módulo de comunicaciones internas: Correspondencia Interna

Alcance	Las comunicaciones internas son aquellas que permiten gestionar documentos electrónicos de carácter oficial al interior de la Entidad para solicitar, dar o recibir información en forma escrita, quedando registro de los mismos. Esta comunicación se puede dar en las siguientes direcciones: De dependencias a dependencias (mediante el usuario de cada dependencia) De dependencias a funcionarios activos en el sistema De funcionarios activos en el sistema a dependencias De dependencias a destinatarios externos a la Entidad
---------	---

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

☎ 4-72 ☑ @472Colombia ☎ 472Colombia ☎ Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316-01

CONTRATO No.

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

Plantillas para elaboración de respuestas	El SGDEA debe tener un editor de texto para generar respuestas, mediante el vínculo o formatos actuales que entregue el sistema de gestión de calidad – SGC para su cargue y parametrización, proyección de la respuesta, firma y radicado.
Aprobación de comunicaciones de respuesta	El SGDEA debe proveer un modelo para proyectar respuestas relacionadas con correspondencia recibida, donde se podrá someter a aprobación los contenidos, realizar comentarios y vincular a las personas necesarias en el proceso de aprobación de documentos antes de convertirla en una respuesta oficial. El SGDEA deberá permitir llevar la trazabilidad de los aprobadores que intervinieron en la construcción del documento, comparar los cambios mediante versiones de documentos y el registro de comentarios.
Modelo genérico de tareas relacionadas	El SGDEA debe proveer la opción para crear tareas, con el fin de vincular a otras personas o dependencias que deban contribuir en la construcción de una respuesta final.
Alertas y escalamientos	<p>El SGDEA debe proveer la funcionalidad de iniciar varios procedimientos de alertas y escalamientos, notificando a diferentes perfiles de responsables de control de correspondencia y vencimiento de términos en las respuestas.</p> <p>El SGDEA debe proveer la funcionalidad de enviar alertas y escalamientos preventivos antes del vencimiento de los términos.</p> <p>El SGDEA debe proveer un modelo de envío de alertas preventivas y correctivas, aplicando reglas de asignación automática y relativa que tienen en cuenta varios criterios de envío como la estructura organizacional y la localización geográfica. (Asignación relativa corresponde a que de manera automática el sistema debe tener en cuenta las reasignaciones por ausencias temporales y totales, vacaciones y retiros.)</p> <p>Independientemente el SGDEA debe permitir asignaciones manuales de los eventos a un funcionario de igual o superior nivel. Esto es la gestión de correspondencia interna.</p>
Bandejas de Trabajo	<p>El SGDEA debe permitir recibir todos los documentos radicados que le fueron asignados a cada dependencia</p> <p>La gestión de los documentos que se encuentran en trámite y los que fueron cerrados.</p>
Administración de consecutivos de comunicación interna	<p>El SGDEA debe permitir definir el formato de radicación por tipología documental para comunicaciones internas, así como la Toma del número único de VUD cuando se trate de PQRS.</p> <p>En la definición del formato del número de radicación de correspondencia interna se podrán utilizar entre otros la siguiente información:</p> <p>El año de recepción (2020, 2021 etc.)</p> <p>Tipo de correspondencia (1: Recibida, 2: Interna y 3: Enviada)</p> <p>Código de dependencia generadora (campo de 4 caracteres que debe ser tomado de la codificación de la TRD)</p> <p>No. Consecutivo (campo de 6 caracteres con relleno de ceros a la izquierda).</p> <p>El SGDEA debe permitir la vinculación o asociación de documentos de respuesta a documentos de solicitud.</p>

COMPATIBILIDAD CON MICROSOFT OFFICE Y ADOBE PDF

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

Mianic



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316 -- / DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

DESCRIPCIÓN
El SGDEA debe permitir la compatibilidad con herramientas de Microsoft Office Word para producir documentos a partir de plantillas Doc./Docx, Excel, que permitan hacer auto poblado de información, ciclos de aprobación y radicación de documentos.
El SGDEA debe permitir convertir documentos XML a formatos PDF/A y PDF/A-1 para conservar y dar portabilidad a la información.
Estos documentos pueden ser complementados con el servicio de envío de emails para envío de documentos oficiales en formatos PDF/A y PDF/A-1.

DESCRIPCIÓN
El SGDEA - CONTROLDOC® permite la compatibilidad con herramientas de Microsoft Office Word para producir documentos a partir de plantillas Doc./Docx, Excel, que permiten hacer auto poblado de información, ciclos de aprobación y radicación de documentos.
El SGDEA - CONTROLDOC® permite convertir documentos XML a formatos PDF/A y PDF/A-1 para conservar y dar portabilidad a la información.
Estos documentos pueden ser complementados con el servicio de envío de emails para envío de documentos oficiales en formatos PDF/A y PDF/A-1.

### EDITOR DE TEXTO y DE FORMATOS ELECTRÓNICOS

DESCRIPCIÓN
El SGDEA debe proveer un editor de formatos electrónicos que permita definir las plantillas que se van a usar en los trámites o flujos de trabajo documentales.
El editor del SGDEA debe permitir la creación de tipología documentales, la inclusión de firmas electrónicas en los formatos o planillas.
El editor del SGDEA debe permitir modificar el tamaño del campo arrastrando el borde con el mouse.
El editor del SGDEA debe permitir la definición de atributos para el texto y formatos, tales como: tipo de fuente, color, tamaño, estilo de letra, alineación, imagen, entre otros.
El editor del SGDEA debe permitir conectar campos a fuentes de datos externas y debe permitir el llenado automático de varios campos consultados desde fuentes de bases de datos.
El editor del SGDEA debe permitir traer campos considerados como obligatorios desde la fuente de datos, colocando una marca que le indique al usuario que el campo es de diligenciado automáticamente.
El editor del SGDEA debe permitir la validación de la longitud máxima permitida en el campo y la validación de tipo de datos tipo texto, numérico, entero, real o fecha.
Para efectos de registros, el SGDEA debe trabajar con la fecha que maneja el servidor repositorio del sistema y no con las fechas de los equipos de cómputo en los que se realiza la gestión documental.
El editor del SGDEA debe permitir crear bloque de información que contengan varios campos, a los cuales se les pueda definir reglas de habilitación y visualización, dependiendo del contenido de campos en bloques anteriores, que permita la conformación dinámica de formatos.

### BÚSQUEDAS

DESCRIPCIÓN
El SGDEA debe tener un motor avanzado de búsqueda.

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316-1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

El SGDEA permitirá la búsqueda de documentos por índices previamente establecidos y que se puedan parametrizar o enlazado con el ítem "Consultas de los radicados producidos en el sistema. (Recibida, Interna, enviada)".
El SGDEA debe permitir la búsqueda de documentos almacenados en las diferentes Series y Subseries documentales.
El SGDEA permitirá la búsqueda por llaves de acceso, palabras contenidas en los índices a documentos radicados o que se encuentren almacenados en el archivo de gestión o central.
El SGDEA permitirá la búsqueda de carpetas por índices.
El SGDEA debe permitir visualizar los resultados de una búsqueda en una lista.
El SGDEA debe permitir búsquedas en diferentes campos utilizando operadores lógicos y de conexión ("Comodines", %). (Ejemplo: MAYOR QUE, MENOR QUE, Y, O, ENTRE, IGUAL, CONTIENE, entre otros.)
El SGDEA a través de WebServices debe poder acceder a través de una única consulta a los sistemas internos de la Entidad para temas relacionados. (cuando estén definidas las aplicaciones se parametriza)
Los resultados de estas búsquedas deben poder visualizarse en pantalla, imprimir o exportar a archivos en formatos: PDF, Excel (Xls), DocX, RTF, entre otros.

## INDEXACIÓN

DESCRIPCIÓN
El SGDEA debe incluir un componente de indexación que permita capturar información de los documentos y las carpetas de manera parametrizada, con base en los campos definidos al tipo documental asociado a cada documento.
El proceso de indexación del SGDEA podrá ser realizado a documentos individuales, a lotes de documentos digitalizados sobre cualquier tipo de documento; incluso se podrá indexar un tipo documental que no tenga soporte digital.
El SGDEA debe incluir los metadatos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos del archivo y su gestión a lo largo del tiempo.
El SGDEA debe incluir en la categoría de Metadatos de información ofrece información útil para la identificación de la Entidad o del documento, como puede ser el procedimiento al que pertenece o el Organismo asociado.
El SGDEA debe incluir Metadatos de gestión con información sobre el documento que facilita la gestión del mismo, tanto dentro del expediente administrativo como de forma independiente. Dentro de este grupo está la información de la radicación, el tipo de documento o los datos del interesado.
SGDEA a través del módulo de niveles de seguridad de documentos y expedientes debe incluir Metadatos de Seguridad – que permita definir todos los parámetros del documento que tengan relación con el control, seguridad y acceso del documento. Entre estos metadatos están los de control de acceso y podrían encontrarse los relativos a la ley de protección de datos.
El SGDEA debe incluir Metadatos de firma metadatos que guardan la información relativa a las diferentes firmas que se han realizado sobre el documento; a su vez deberá guardar la identificación de cada firmante, la fecha en que se firmó y la propia firma electrónica.
El SGDEA debe incluir Metadatos de trazabilidad que informan acerca de todas las acciones que se han realizado sobre el documento. También permiten la localización física del documento.
El SGDEA debe incluir Metadatos de estampado cronológico que son los encargados de guardar toda la información relacionada con el estampado cronológico aplicado al documento, la identificación del firmante, el tipo de estampado o la fecha exacta del estampado y el estampado, que son algunos de los metadatos de esta categoría.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316--/

CONTRATO No. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

## REPORTES

DESCRIPCIÓN
<p>El Reportador del SGDEA debe permitir la publicación de consultas de bases de datos, previamente diseñadas, en donde se puedan establecer los criterios de entrada, campos de salida y diseñar el formato de presentación de la información, con un número ilimitado de consultas cuyos resultados pueden encadenarse con otras consultas. Los reportes mínimos iniciales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Informe radicación por funcionario</li><li>b. Radicados vencidos a la fecha</li><li>c. Radicados por vencer</li><li>d. Radicados anulados en un periodo de tiempo</li><li>e. Pendientes por funcionario(s)</li><li>f. Radicados en un periodo de tiempo</li><li>g. Radicados en un periodo de tiempo por usuario</li><li>h. Trámites por funcionario</li><li>i. Estado de trámites por unidad administrativa</li><li>j. Por tipo de trámite</li><li>k. Por tipo de solicitud PQRS</li><li>l. Trámites por Grupo de Trabajo</li><li>m. Roles por perfil</li><li>n. Por tipo de documento</li></ul>
<p>El Reportador del SGDEA debe proveer un reporte dinámico de consultas, sobre el modelo Entidad/Relación construido sobre base de datos implantada en la Entidad.</p>
<p>El Reportador del SGDEA debe ser accesible a los usuarios autorizados, para establecer controles de acceso a la información de acuerdo con los perfiles de usuario parametrizados.</p>
<p>El Reportador del SGDEA debe permitir la publicación o visualización de los reportes dinámicos previamente diseñados, en donde se puedan establecer los campos de salida y la información, con un número ilimitado de consultas.</p>
<p>El Reportador del SGDEA debe permitir el fácil acceso a contenidos de información publicada, mediante diseño de interfaz de navegación intuitiva, completamente personalizable a las necesidades de usuario.</p>

## ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA

DESCRIPCIÓN
<p>El sistema de trámites y flujos de trabajo del gestor documental debe permitir la administración centralizada por parte de los funcionarios de la ENTIDAD, que le de autonomía en la parametrización de nuevos flujos de trabajo o trámites institucionales o la modificación de los existentes, para lo cual se requiere administrar los calendarios, los horarios de conteo de tiempos, los mecanismos de alertas y escalamientos.</p>
<p>El SGDEA debe permitir administrar el modelo de seguridad donde se establecen los permisos sobre las consultas, formatos, documentos y acciones disponibles para cada rol y perfil registrado en el sistema, la administración de la estructura organizacional según la estructura de dependencias, jefaturas, niveles de autoridad, roles, y perfiles.</p>
<p>El SGDEA debe permitir la administración de usuarios del sistema en el establecimiento de Contraseñas, nivel organizacional al que pertenece el usuario, localización geográfica, cargo, jefe inmediato y permitir la activación o inactivación del usuario.</p> <p>Los usuarios y contraseñas deben ser los que se encuentra Activos y son válidos en el Directorio Activo (AD).</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe permitir manejar los siguientes estados para las cuentas de usuarios: habilitado, deshabilitado, bloqueado y suspendido en el gestor documental.</p>

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.

316--1

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

El SGDEA debe permitir la administración de la seguridad en cuanto al manejo de contraseñas encriptadas, administración de eventos de auditoría tales como los ingresos de los usuarios, fecha, hora, tipo de evento, descripción del evento, dirección IP desde la que se originó el evento, restablecimiento o recuperación de contraseña para los internos y externos incluyendo código de verificación CAPTCHA para verificar que el envío no lo realiza un robot.

El SGDEA debe integrarse con el Directorio Activo para facilitar los trámites y flujos de trabajo documentales de administración de usuarios y estructuras organizacionales, y la creación y autenticación de usuarios.

El SGDEA debe permitir la personalización de los mensajes de error que se presentan a los usuarios y la personalización de los diferentes mensajes de correos que se envían a los usuarios en los diferentes eventos.

### GESTIÓN DE ARCHIVO

Expediente electrónico  
virtual

El SGDEA debe permitir la creación de expedientes desde los Archivos de Gestión dependiendo del rol de cada usuario o dependencia, asignándole la TRD correspondiente

El SGDEA debe permitir la generación de expedientes electrónicos y sus componentes (Foliado e índice electrónico y metadatos).

El SGDEA debe permitir que los documentos que conforman los expedientes hereden los tiempos de retención establecidos en la TRD

El SGDEA debe permitir la modificación del expediente antes de cerrarlo de acuerdo con el rol del usuario (Nombre, inclusión de documentos, etc.)

El SGDEA debe permitir generar alertas cuando el tiempo de retención de cada expediente esté a punto de cumplirse de acuerdo con la TRD establecida

Los documentos del SGDEA deben heredar los metadatos de la serie y subserie documental  
Una vez terminado el trámite administrativo, el SGDEA debe incorporar opciones para el cierre del expediente (manual-automático)

El SGDEA de la Entidad debe hacer accesible el contenido de los expedientes de acuerdo con los roles y permisos

El SGDEA de la Entidad debe impedir la eliminación de un expediente electrónico o su contenido. Sin embargo, existen dos excepciones a este requisito:  
La eliminación de acuerdo con lo establecido en la TRD  
Eliminación por un rol administrativo como parte de un procedimiento auditado, dejando trazabilidad de quien realice el proceso.

El SGDEA debe permitir definir los tiempos de cierre de los expedientes

El SGDEA debe Permitir realizar la transferencia de los expedientes al archivo central.

El SGDEA debe permitir la creación de nuevas carpetas o expedientes.

El SGDEA debe permitir registrar en el sistema de archivo, cada uno de los documentos que hacen parte de una carpeta o unidad de conservación.

El SGDEA debe integrarse con el modelo de gestión de correspondencia, para la ubicación de los documentos gestionados en las carpetas conforme con la TRD a la que pertenecen.

El SGDEA debe proveer manejo de metadatos previamente parametrizados a nivel de expediente y tipología documental.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☎ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--/** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>El SGDEA debe permitir definir metadatos con información archivística de series, subseries y tipologías documentales.</p> <p>El SGDEA debe permitir registrar metadata de negocio donde se puede registrar información de negocio contenida en los documentos como por ejemplo el asunto, el firmante, el Destinatario.</p> <p>El SGDEA debe proveer la funcionalidad de generar automáticamente los rótulos de las carpetas.</p> <p>El SGDEA debe una vez cerrado el expediente restringir la adición o supresión de documentos</p> <p>El SGDEA para el caso de expedientes híbridos, debe permitir diligenciar metadatos de ubicación a nivel de unidades documentales.</p>
--	--

CARACTERÍSTICA	REQUISITOS MÍNIMOS
Tablas De Retención Documental (TRD)	<p>El SGDEA debe permitir configurar todos los parámetros relacionados con las series, subseries y tipos documentales existentes, y manejar como mínimo los siguientes campos:</p> <p>Año Dependencia Código de la dependencia Serie Documental Subseries Documental Tipo documental Código de la serie Código de las subseries Tiempo de Retención Archivo Gestión Tiempo de Retención Archivo Central Tipo de Soporte (papel o electrónico) Disposición Final (Conservación total, eliminación digitalización y selección) Procedimiento (Justificación de la disposición final) Radicada entrada (fecha) Radicada salida (fecha) Empresa y Nit</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe permitir la creación, parametrización, automatización, administración y control de las Tablas de Retención Documental, a partir de los formatos, asistentes de configuración, que facilite la administración de estas tablas.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe permitir que las Tablas de Retención Documental – TRD tengan asociados los siguientes campos:</p> <p>Una descripción y/o justificación Fecha de Actualización de la TRD Identificación de la creación de la TRD</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe garantizar que los documentos producidos se asocien a una TRD, manteniendo los tiempos y la disposición final.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe representar la organización de los expedientes y documentos, incluyendo los metadatos, a partir del esquema del Cuadro de Clasificación Documental, incluyendo los niveles que lo conforman.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe validar la información que se ingresa en el esquema de la Tabla de Retención Documental a través de la generación de alertas y opciones que incluyan asistentes paso a</p>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--1 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

paso (Listas desplegables, alertas, listas de chequeo, ventanas de ayuda, entre otras) que indiquen si existe información similar o igual en el sistema

Los documentos del SGDEA deben heredar los metadatos de la serie y subserie documental.

El SGDEA debe Exportar el directorio de todos los expedientes y/o carpetas clasificadas en una serie específica y su contenido. (FUID)

Una vez cerrado el expediente, el SGDEA deberá restringir la adición la supresión carpetas o documentos. Excepciones: Cuando por disposiciones legales o administrativas se necesario reabrir un expediente, esta acción debe realizarse mediante un perfil administrativo y debe quedar registro en las listas de auditoría, con la explicación del motivo por el cual se realizó la acción.

El SGDEA de la Entidad debe hacer accesible el contenido de los expedientes de acuerdo con los roles y permisos.

El SGDEA de la Entidad debe permitir la asignación de un vocabulario controlado y normalizado compatible con las normas nacionales y estándares internacionales (Moreq2).

El SGDEA de la Entidad debe proporcionar a los administradores las herramientas para informes estadísticos de trámites, los cuales están asociados a la estructura de TRD: Serie, Subserie, Tipología Documental.

El SGDEA de la Entidad debe permitir la generación de expedientes electrónicos y todos sus componentes (Documento electrónico, digital, foliado, índice y metadatos asociados)

El SGDEA de la Entidad debe permitir que los documentos que componen el expediente hereden los tiempos de conservación establecidos en las TRD.

El SGDEA de la Entidad debe permitir la incorporación de la firma electrónica para la generación del índice del expediente electrónico.

El SGDEA de la Entidad debe permitir cotejar la composición de los documentos electrónicos que integran un expediente electrónico, asegurando su integridad y autenticidad.

El SGDEA de la Entidad debe permitir realizar la trazabilidad de los documentos electrónicos en la Tabla de Retención documental mostrando información como mínimo de qué, quién, cuándo y cómo realizó acciones en el mismo.

El SGDEA de la Entidad debe garantizar que el CCD y las TRD sean controladas únicamente por un rol de administrador y que pueda agregar, modificar y reorganizar la estructura.

El SGDEA de la Entidad debe permitir la reubicación de una carpeta (o conjunto de carpetas) o documento, a un lugar distinto dentro de la estructura de clasificación, y garantizar que se mantengan los metadatos y demás atributos (permisos).

El SGDEA de la Entidad debe permitir establecer niveles de seguridad del expediente de acuerdo con los niveles de seguridad establecidos por la Entidad.

El SGDEA de la Entidad debe permitir otorgarle un número único de identificación a un documento cuando es cargado a un expediente.

El SGDEA de la Entidad debe permitir modificar los tiempos de retención para un grupo de series y/o expedientes por el rol de administración del sistema.

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>El SGDEA de la Entidad debe permitir diligenciar los metadatos de ubicación que luego van a facilitar su ubicación a nivel de unidades documentales, para el caso de los expedientes híbridos.</p> <p>El SGDEA debe asociar el índice de información clasificada y reservada para el acceso a los expedientes electrónicos.</p>
Archivo	<p>El SGDEA debe permitir crear la estructura organizacional y las series, subseries y tipologías documentales asignadas a cada dependencia, según TRD.</p> <p>El SGDEA debe permitir la creación de nuevas carpetas o expedientes.</p> <p>El SGDEA debe permitir registrar en el sistema de archivo, cada uno de los documentos que hacen parte de una carpeta o unidad de conservación.</p> <p>El SGDEA debe integrarse con el modelo de gestión de correspondencia, para la ubicación de los documentos gestionados en las carpetas conforme con la TRD a la que pertenecen.</p> <p>El SGDEA debe permitir definir metadatos con información archivística de series, subseries y tipologías documentales.</p> <p>El SGDEA debe permitir definir localizaciones físicas como mínimo a cinco niveles.</p> <p>El SGDEA debe permitir automatizar el cierre de las carpetas en los archivos de gestión. ✓</p> <p>El SGDEA debe proveer la funcionalidad de generar automáticamente los rótulos de las carpetas.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe permitir sólo al rol administrador crear y/o gestionar los tiempos de retención y disposición.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe mantener la historia inalterable de modificaciones (pistas de auditoría) que se realizan en los tiempos de retención y disposición, incluida la fecha del cambio o eliminación y el usuario que lo registra.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe garantizar que cualquier cambio a un tiempo de retención y disposición se aplique inmediatamente a todas las series, subseries a las que se asigna.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe activar automáticamente una alerta cuando el periodo de retención aplicable está a punto de cumplir con el tiempo establecido.</p> <p>El SGDEA de la Entidad debe generar un reporte del estado de la transferencia o exportación realizada y guardar datos de la acción realizada en las pistas de auditoría.</p> <p>El SGDEA debe permitir adjuntar dentro de un mismo expediente, múltiples formatos de documentos (.avi, .mp3, pdf, pdf/a) en múltiples ubicaciones. Excepto archivos .exe.</p>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No 316 -- / DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

Transferencias	<p>El SGDEA debe permitir al usuario realizar las transferencias primarias de los expedientes que de acuerdo con la tabla de retención documental han cumplido su ciclo de vida. El formato debe contener como mínimo la siguiente información: FUID</p> <p>Entidad Productora. Área que remite Dependencia Oficina productora Objeto Número de orden Código (dependencia/serie/subserie). Serie/subserie/asunto. Fechas extremas Unidad de conservación (caja/carpeta/tomo/otro) Número de folios Soporte Frecuencia de consulta Notas u observaciones Nombre de quien elabora (cargo, firma, fecha y lugar) Nombre de quien entrega (cargo, firma, fecha y lugar)</p> <p>El SGDEA debe enviar automáticamente el formato por correo electrónico a los usuarios responsables de este proceso en el Archivo central.</p> <p>El SGDEA debe proveer la funcionalidad de crear los rótulos de las Cajas en los momentos de realizar las transferencias al archivo central con los siguientes datos como mínimos:</p> <p>Dependencia origen Serie Número de la caja Carpeta inicial y final Año</p> <p>El SGDEA debe permitir asociar las imágenes digitalizadas a los expedientes.</p>
Consultas	<p>El SGDEA debe proveer mecanismos de búsqueda para la ubicación de los documentos y los expedientes.</p> <p>El SGDEA debe permitir crear regla de búsqueda avanzada, combinando múltiples criterios de búsqueda archivísticos y de negocio sobre los campos metadata.</p> <p>El SGDEA debe permitir realizar consulta sobre la información de radicación.</p> <p>El SGDEA debe permitir consultar los expedientes de acuerdo con los niveles de seguridad establecidos por la Entidad.</p>
Préstamos	<p>El SGDEA debe permitir seleccionar expedientes a solicitar en préstamo.</p>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316-2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>El SGDEA debe generar una solicitud de préstamos automáticamente al inventario de la dependencia o archivo que tenga disponible el expediente o ser reabierto si es necesario para su gestión.</p> <p>El SGDEA debe controlar el tiempo de préstamo de los expedientes.</p> <p>El SGDEA debe generar alertas y escalamientos cuando el tiempo de devolución de los expedientes se excede.</p> <p>El SGDEA debe llevar un histórico de préstamos de los expedientes por medio de un formato establecido por la Entidad.</p> <p>El SGDEA debe permitir registrar el estado de entrega y devolución del Expediente.</p> <p>El SGDEA debe generar informes que permitan evidenciar la cantidad de préstamos efectuados</p> <p>El SGDEA debe permitir el préstamo únicamente de carpetas, expedientes y documentos a los que el usuario tiene acceso de acuerdo con los niveles de permisos definidos.</p> <p>El SGDEA debe permitir previsualizar los documentos del expediente</p>
--	--

#### Implantación, puesta en producción nivel nacional

Implantación	Hasta 800 usuarios - nivel nacional
--------------	-------------------------------------

Implantación: Matriz de parametrización para la creación de los usuarios a configurar en el sistema:

- Perfil
- Cargos
- Permisos asociados a los tipos documentales
- Asociación de tipologías documentales
- Cargue de firma mecánica por usuario autorizado para firma
- Cargue de firma rubrica por usuario para vistos buenos a documentos
- Cargue de registro fotográfico de cada usuario
- Verificación funcional del módulo de administración y creación de usuarios asignados por la supervisión del contrato, para la administración funcional y técnica del sistema.
- Verificación, creación y configuración de usuarios asignados por la supervisión del contrato del módulo de radicación de comunicaciones oficiales
- Verificación, creación y configuración del módulo de archivo usuarios asignados por la supervisión del contrato.
- Verificación de información parametrizada, pruebas funcionales de cada uno de los módulos.
- Acta de paso a producción

#### Entrenamientos

Horas de Entrenamiento	Hasta 2.500 horas
------------------------	-------------------

El proveedor deberá realizar entrenamientos durante el plazo de ejecución del contrato, para su uso y apropiación. El SGDEA debe tener definidos los siguientes perfiles. Con relación a estos perfiles cada una de las áreas definirá el perfil que asumirá cada uno de los funcionarios y colaboradores en la herramienta.

N°	PERFIL	ÁREA
----	--------	------

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.

316--1

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

1	Gestor líder	Funcionarios y colaboradores de todas las áreas – (Asignadores)
2	Gestor operativo	Directivos de todas las áreas - (Ejecutores)
3	Gestor Archivo	Funcionarios de cada área encargados de gestionar el módulo de Expedientes

En el sistema se deben definir los siguientes perfiles:

#### GESTOR LIDER

Este perfil está designado a los directivos de la Entidad, y tiene como privilegio en el sistema la visualización del tablero de control donde podrá realizar la gestión de estadísticas de la correspondencia tramitada mediante el SGDEA, de la misma forma podrá verificar la gestión de su oficina y los colaboradores adscritos a ésta. Este perfil debe permitir la generación de comunicaciones internas y enviadas de manera electrónica, utilizando firmas en los documentos.

#### GESTOR OPERATIVO

Este perfil permite al usuario la recepción y gestión de comunicaciones, adicionalmente consultar la trazabilidad de la documentación en el desarrollo del trámite. De la misma forma este perfil permite la generación de comunicaciones internas y enviadas de manera electrónica.

#### ESTRATEGIAS

Las estrategias para emplear son:

- Socialización del Plan de Entrenamiento.
- Se realizará la agrupación de las dependencias y disponibilidad de los funcionarios para asistir al entrenamiento virtual o presencial. Por lo que la Entidad informará la distribución de los funcionarios.
- Para el entrenamiento virtual, se dispondrá de la herramienta Microsoft Teams para realizar las respectivas invitaciones a los usuarios autorizados por la supervisión del contrato.
- Para la ejecución de los entrenamientos se levantará un registro de asistencia tomado de la aplicación Microsoft Teams.
- Se deben realizar jornadas de entrenamiento prácticos, los cuales van a permitir que los funcionarios aprendan haciendo, es decir mediante el acceso al sistema podrán hacer uso de las funcionalidades y con la práctica apropiarse del uso del sistema.

#### TEMAS DE ENTRENAMIENTO

Los entrenamientos deben contemplar los siguientes puntos básicos:

- Entrenamiento Práctico.
- Presentación de la plataforma: funcionalidad operatividad y objetivo del Sistema.
- Inducción de acceso al Sistema, con énfasis a las políticas de seguridad de la entidad.
- Descripción y características funcionales.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316--/

CONTRATO N°. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- Inducción a la definición de perfiles.
- Ingreso al Sistema.
- Socialización del usuario.
- Ejercicios prácticos de acuerdo con los roles.

Los temas por tratar en los entrenamientos son específicos de acuerdo con cada rol, en la siguiente tabla se hace una descripción detallada de los temas por cada perfil.

PERFIL	TEMAS
GESTOR LIDER	<p>Comunicaciones Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de documento interno</li><li>• Adjuntar documento (si aplica)</li><li>• Firma del documento</li><li>• Radicación</li></ul> <p>Instruir a los colaboradores de la ENTIDAD en la producción de documentos en los cuales pueda realizar de manera directa o con la intervención de varios funcionarios, verificando el control de cambios en los documentos internos y control de las versiones. Para la firma y radicación de los documentos por parte del Gestor Líder del área.</p> <p>Desarrollo de Taller práctico: Se debe realizar la proyección de comunicaciones oficiales entre áreas, en el ambiente de pruebas del sistema.</p> <p>Comunicaciones Enviadas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de documento</li><li>• Revisión</li><li>• Adjuntar documento (si aplica)</li><li>• Firma del documento</li><li>• Radicación</li><li>• Envío de Documento</li></ul> <p>Instruir a los colaboradores de la Entidad en la producción de documentos en los cuales pueda realizar de manera directa o con la intervención de varios funcionarios, verificando el control de cambios en los documentos internos y control de las versiones. Para la firma y radicación de los documentos por parte del Gestor Líder del área a un usuario o Entidad externa.</p> <p>Esta actividad se debe desarrollar a partir de una tarea que requiere dar respuesta al tercero o se puede generar con base a una necesidad del área.</p>

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--/DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>Esta actividad contempla el envío de copias a otra área y determinar la impresión de los documentos en un punto centralizado en el área de correspondencia.</p> <p><b>Bandeja de Gestión:</b> Se debe realizar la explicación de las funcionalidades y manejo de la bandeja de gestión de cada usuario.</p> <p><b>Tablero de Control:</b> Visualización de las funcionalidades Control de la gestión de los funcionarios que hacen parte del área y la gestión de cada uno. Visualización de estadísticas.</p> <p><b>Desarrollo de Taller práctico:</b> Cada usuario realizará el ingreso a un ambiente de pruebas del sistema, con el fin de ejecutar un proceso visto.</p>
<b>GESTOR OPERATIVO</b>	<p><b>Bandeja de Gestión</b> Se realiza la explicación de las funcionalidades y manejo de la bandeja de gestión de cada usuario.</p> <p><b>Comunicaciones Internas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de documento interno</li><li>• Adjuntar documento</li><li>• Envío de documento para aprobación y firma del gestor líder</li></ul> <p>Instruir a los colaboradores de la Entidad en la proyección de documentos, verificando el control de cambios en los documentos internos y control de las versiones. Para la firma de los documentos por parte del Gestor Líder del área.</p> <p>Se debe realizar la proyección de comunicaciones oficiales entre áreas.</p> <p><b>Comunicaciones Enviadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de documento</li><li>• Revisión</li><li>• Adjuntar documento</li><li>• Firma del documento</li><li>• Radicación</li><li>• Envío de Documento</li></ul> <p>Instruir a los funcionarios en la proyección de comunicaciones oficiales producidas con destino a un usuario o Entidad externa.</p>

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

3 1 6 = = /

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	<p>Esta actividad se puede desarrollar a partir de una tarea que requiere dar respuesta al tercero o se puede generar con base a una necesidad del área.</p> <p>Esta actividad contempla el envío de copias a otra área y determinar la impresión de los documentos en un punto centralizado en el área de correspondencia.</p>
--	---

#### 4.2.2. Gestión del Cambio

Gestión del Cambio Talleres:	<p>Se deben programar 6 talleres presenciales de 4 horas en la dirección principal de Servicios Postales Nacionales.</p> <p>Se programarán 3 talleres virtuales de hasta 3 horas por la plataforma Teams.</p> <p>Se debe entregar el plan de gestión del cambio con campaña de expectativa y lanzamiento (incluye 2 videos, 4 pantallas promocionales y 22 pendones para ubicar en las ventanillas de radicación a nivel nacional.</p>
---------------------------------	--

Realizar un taller de Gestión del cambio:

Ante implementaciones tecnologías y de transformación digital que atravesamos en nuestros hogares y en nuestros entornos de trabajo, se ha creado un fenómeno de tener que adaptarnos a situaciones que nos retan a transformar el miedo y la incertidumbre en inspiración. Se debe acompañar y posicionar la transformación digital en los colaboradores de la entidad teniendo en cuenta los lineamientos de la política de gobierno digital.

Se buscan los siguientes beneficios:

- Funcionarios involucrados en la gestión documental
- Alto involucramiento de las audiencias y funcionarios involucrados en la transformación
- Aceptación acelerada de la transformación
- Desarrollo de las capacidades necesarias para que la organización se adapte a la transformación

Desarrollar la estrategia de gestión del cambio a través de talleres y divulgación de las iniciativas innovadoras que permitan la transformación digital en la organización, orientado al uso eficiente de las tecnologías, mejor calidad de vida laboral, disminución del uso del papel como contribución a la protección del medio ambiente; lo que facilitará el fortalecimiento del uso y apropiación del software Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo- SGDEA.

#### 4.2.3. Soporte, mantenimiento y estabilización de la solución implementada: SGDEA parametrizada en la Nube.

Soporte

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MIN TIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.

316-1

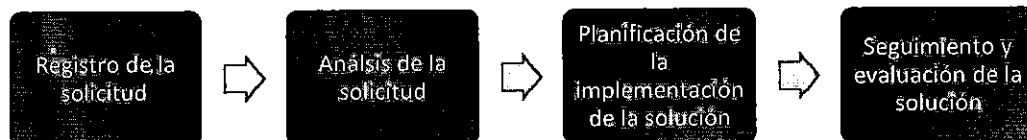
DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- Nivel asistencial de incidencias básicas, soporte de front-end, determina la prioridad de la incidencia y determinación del problema. Una vez identificado, se debe prestar la asistencia sobre el catálogo de posibles soluciones de fácil resolución. Canal de comunicación a través de correo, llamada telefónica o herramienta de mesa de servicio de la entidad. Los tiempos de respuesta son conforme a los ANS y orden de atención de la solicitud.
- Soporte nivel 2, servicio de soporte técnico en sitio, por personal especializado y de mayor experiencia en el sistema de información, sistema operativo y base de datos en el que opera el SGDEA, atención de soporte en el uso y funcionamiento de las firmas digitales certificadas entregadas a los usuarios autorizados, verificación y asistencia al buen funcionamiento de los diferentes módulos implantados a usuarios autorizados.
- Apoyo al administrador del sistema en la creación y verificación de usuarios adicionales autorizados.
- Soporte nivel 3, soporte de back-end de la solución a nivel de experto, responsable de apoyar al nivel 2 y determinar si el problema se puede resolver o no y encontrar la mejor solución dentro de los plazos acordados para la resolución de un problema.

#### Mantenimiento de software

- Correctivo: cambios que requieren corregir errores del software
- Los mantenimientos se deben realizar de manera periódica (mensual) y conforme al análisis de alternativas de solución. Con base en el análisis se determina el plazo para la solución del problema. El mantenimiento comprende las siguientes actividades:



#### Artefactos

##### (Documentos o formatos):

- Plan de mantenimientos
- Registro de mantenimientos (ANS)
- Solicitud de mantenimiento

Fallas comunes presentadas que requieren del servicio de mantenimiento correctivo:

- Presencia de virus (puede afectar la aplicación y esta debe ser reparada)
- Mal manejo del sistema operativo
- Corriente eléctrica: una apagado abrupto de la electricidad puede provocar errores en el sistema operativo y por consiguiente en la aplicación
- Intermittencia de la red
- Mejorar rendimiento

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO N° 316--/

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- Corregir errores posiblemente detectados por los usuarios

Atender las solicitudes de soporte relacionados con la gestión de incidencias escalados por los usuarios finales de la ENTIDAD que garanticen la correcta operación, estabilización y continuidad de la operación en el software.

- El alcance del servicio de soporte estará determinado para la resolución de incidentes presentados en la operación del software, los módulos licenciados correspondientes al gestor documental, bajo los siguientes mecanismos y políticas generales:

#### Políticas que regirán el servicio

Generales:

Las políticas generales que regirán el servicio serán las siguientes:

- La atención del soporte: el proveedor debe disponer de un (1) técnico para atención del servicio de soporte con una disponibilidad semanal de cinco días por 8 horas al día (5 x 8) en horario hábil de 7:30 a.m. a 12:00 am y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes los cuales prestarán atención remota o presencial.

#### De Operación del Servicio:

Las políticas que regirán la operación del servicio serán las siguientes:

- Todas las solicitudes de servicio reportadas por las diferentes áreas o usuarios de la ENTIDAD deberán ser canalizadas a través del usuario de soporte asignado.
- La ENTIDAD establecerá un procedimiento interno propio que garantice la centralización de los requerimientos de soporte a través del "funcionario de soporte".
- Todas las solicitudes de los usuarios recibidas deben ser dirigidas al correo electrónico por parte del "funcionario de soporte", o a los canales de atención establecidos. Una vez se reciba la solicitud, el Ingeniero de soporte del proveedor creará la solicitud en la herramienta de gestión de incidencias que disponga la entidad contratante con el fin de llevar un control de la trazabilidad de la incidencia donde se contemplan las fases de identificación, registro, categorización, investigación, diagnóstico resolución y cierre.
- Con base en el conocimiento de los procesos de negocio, el "funcionario de soporte" será quien determine la categorización de los incidentes en la herramienta de gestión de incidencias. La categorización de incidentes se determinará con base en la siguiente tabla:

CATEGORIZACION	DESCRIPCIÓN
Críticas	El servicio afectado impacta directamente el core del negocio, ocasionando pérdida financiera.
Alta	El servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio
Media	Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio
Baja	Un servicio se ve afectado pero no impide su uso

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📞 472Colombia 🌐 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

- Una vez reportada la incidencia por parte de la ENTIDAD, el Ingeniero de Soporte procede a realizar el registro de incidencias, respetando la categorización del incidente dada por LA ENTIDAD, respondiéndole al usuario el estado de su solicitud.
- Los incidentes de alta criticidad deberán escalarse por parte de la ENTIDAD a través de la línea telefónica disponible para tal fin. No obstante, se reporte a través de la línea, los mismos también deberán ser escalados a la aplicación de mesa de servicios que disponga la entidad, a más tardar al día siguiente hábil para los efectos pertinentes de seguimiento y control del cierre.

### Criterios del acuerdo de servicio

#### Aceptación y Calidad del Servicio y sus Productos

- El proveedor debe atender de manera oportuna las solicitudes que la entidad presente, de acuerdo con la gravedad de la situación.
- Suministrar actualizado el instructivo o manual de usuario del software acorde con el funcionamiento del módulo, que permita ser distribuido a funcionarios de la entidad de acuerdo con su perfil en el sistema.
- Informe de servicio de soporte en sitio.
- El soporte en sitio correctivo y/o preventivo, en caso fortuito cuando se requiera debe hacerlo el contratista en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas, para lo cual debe el contratista garantizar el soporte profesional necesario en la ENTIDAD.

#### Tipo y Periodicidad de Informe de Seguimiento

- Informe de monitoreo de los indicadores claves de rendimiento.
- Porcentaje de incidentes resueltos según los ANS

### Estrategia de Gestión de Incidentes y Peticiones

#### Estrategia de Gestión de Incidentes

Los incidentes se van a reportar de acuerdo con la siguiente tabla de prioridades:

CÓDIGO DE PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN PRIORIDAD	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OBJETIVO
1	Urgente (Alta)	También se denomina prioridad alta (sistema fuera de servicio) -El Ingeniero deberá dar solución por vía telefónica o acceso remoto dentro de las cuatro (04) horas hábiles siguientes a la solicitud del servicio para problemas en el producto.	4 horas hábiles
2	Grave (Media)	También se denomina prioridad media (sistema gravemente debilitado). El Ingeniero asignado deberá dar solución dentro del día hábil posterior a la solicitud de esta a primera hora, para problemas en la solución implementada.	Día hábil posterior a la solicitud (primera hora)

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--/** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

3	No Crítica (Baja)	También se denomina prioridad baja, el Ingeniero asignado deberá prestar el servicio a través de acceso remoto a una hora mutuamente convenida con la Entidad después de la solicitud de servicio.	Siguiente día hábil
---	----------------------	--	---------------------

### Contingencias del Servicio

El soporte al SGDEA debe contar con dos canales diferentes de comunicación para el reporte de las solicitudes de servicio, es decir que, si uno de los canales definidos dentro del proceso de gestión de solicitudes no está disponible, tendrá como contingencia los dos canales siguientes: Correo electrónico y llamada telefónica.

### Tiempo de Resolución

FALLA/TIEMPO RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas Hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL (Horas Hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
FALLAS CRITICAS	Hasta 4 horas	Máximo 8 horas	Máximo 2 días
FALLAS MAYORES O URGENTES	Hasta 8 Horas	Máximo 1 día hábil	Máximo 5 días
FALLAS MENORES O LEVES	Hasta 12 horas	Máximo 2 días hábiles	Máximo 10 días

\*Fallas críticas (Prioridad Alta) Fallas Mayores O Urgentes (Prioridad Media), Fallas Menores O Leves (Prioridad Baja)

### 4.2.4. Atención de controles cambio

Control de Cambios	Bolsa de 1000 horas de desarrollo.
--------------------	------------------------------------

Ejecutar hasta 1000 horas de desarrollo con el fin de atender los Controles de Cambio definidos y priorizados por Servicios Postales Nacionales como parte de los desarrollos a las funcionalidades existentes o desarrollo de web service o API de conexión a otras aplicaciones.

### Atención de controles cambio

Para gestionar de manera correcta la atención de los Controles de Cambio, se tendrán los siguientes mecanismos y artefactos con los siguientes objetivos:

MECANISMO	OBJETIVOS	ARTEFACTOS	INVOLUCRADOS	PERIODICIDAD
Metodología Scrum	Agilizar el desarrollo de los Controles de Cambio definidos para el cumplimiento de	Documentos de alcance y precisión de Controles de Cambio debidamente aprobado por SPN, Product Back Log Scrum Dailys, Cronograma de Entregas -Informes mensuales de	Funcionario de SPN, funcionario coordinador, técnico del proveedor, Especialistas proveedor y Personal	Según Cronograma (Hasta cumplir el tiempo de ejecución).

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☎ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📞 472Colombia 🏢 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316-1

CONTRATO No. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

	tiempos objetivos.	y	Seguimiento	de la Entidad que sea requerido.	
--	-----------------------	---	-------------	-------------------------------------	--

#### Políticas que regirán el servicio

El servicio de atención de los controles de cambio definidos por SPN se regirá bajo las siguientes políticas generales:

El proveedor debe disponer del personal establecido en el alcance de recurso humano asignado para la ejecución del contrato, con el fin de atender los Controles de Cambio definidos y priorizados por SPN.

#### Priorización de Requisitos

##### Requisitos obligatorios (básicos):

- Instalar el software SGDEA con sus respectivos módulos.
- Garantizar la estabilidad del sistema por el plazo de ejecución del contrato.
- Las demás que por Ley o contrato le correspondan.

##### Requisitos de continuidad

- Conectividad a internet
- Aplicación de políticas de seguridad y Backup de información producida en el Sistema.

#### EQUIPO DE TRABAJO

##### Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades Generales	# Re- curso s
GERENTE DE PROYECTO Profesional especializado en archivística. Mínimo 5 años de experiencia en gestión documental.	Revisar, aprobar y comunicar el Project Charter. Elaborar el Plan de Gestión del Proyecto. Elaborar el Alcance del proyecto Elaborar el Informe de Cierre del proyecto. Elaborar el Informe Final del Servicio que se envía al cliente.	1
COORDINADOR 1: ingeniero de sistemas especializado con 3 años de experiencia	Proyectar el Project Charter. Ayudar a elaborar el Plan de Gestión del Proyecto. Elaborar el Informe de Estado del Proyecto Mensual Ayudar a elaborar el Informe de Cierre del proyecto. Controlar actividades dentro del proyecto.	1

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☎ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316-21**  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

Rol	Responsabilidades Generales	# Rec urso s
	Mantener al gerente del proyecto y el sponsor informado sobre el desarrollo del proyecto. Mantener constante comunicación con el cliente. Informar sobre problemas que se presenten en el proyecto. Resolución de conflictos internos del grupo de trabajo.	
INGENIERO DE IMPLANTACION Y/O DESARROLLO Profesional en ingeniería de sistemas.	Liderar la elaboración de requerimientos en el software. Liderar la puesta en marcha de requerimientos del software en etapa productiva. Liderar la elaboración de pruebas funcionales solicitadas. Liderar la elaboración de ajustes en errores encontrados en la implantación del software. Liderar la elaboración de manuales técnicos y de usuario final. Corregir defectos del software.	4
PROFESIONAL DE APOYO Archivista o comunicador social.	Apoyo profesional para la documentación respectiva de acuerdo con las actividades establecidas de implantación del software	1
TECNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	Técnico profesional en realizar actividades de atención de incidentes y capacitación a usuarios.	1

**CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR DEL CONTRATO.** CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$ 4.221.372.502) INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMÁS IMPUESTOS A LOS QUE HAYA LUGAR.

**CLÁUSULA TERCERA. - TÉRMINO DE EJECUCIÓN.** El término de ejecución será hasta el 30 de julio de 2022 contado a partir del cumplimiento de los requisitos perfeccionamiento y legalización del contrato (aprobación de póliza y expedición del registro presupuestal).

**CLÁUSULA CUARTA. - FORMA DE PAGO:** Se realizará tres (3) pagos una vez entregados los siguientes entregables:

**PRIMER PAGO** correspondiente al 40,3% a la entrega del plan de trabajo del proyecto, entrega del licenciamiento a la Entidad de los módulos contemplados y validación del documento de requerimientos.

**SEGUNDO PAGO** correspondiente al 31% a la entrega por parte del proveedor del sistema correctamente funcional en la nube, el cual debe cumplir con toda la normatividad del AGN, módulos de correspondencia, administración y gestión de archivo, así como la herramienta parametrizada (usuarios creados, configuraciones de correo, integración con el Directorio Activo).

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

316--1

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

**TERCER PAGO** correspondiente al 28,7% a la integración con las plataformas misionales de la Empresa, implementación de flujos de negocio propios, migración de información, transferencia de conocimiento y gestión del cambio.

Nota: En todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para ejecución del presente contrato.

**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 cuente con su respectivo registro presupuestal.

#### CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

##### **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
3. El contratista mantendrá los precios ofertados durante la ejecución del contrato y sus prorrogas si a ellos hubiere lugar.
4. El contratista cumplirá con todas las especificaciones técnicas, jurídicas, financieras y económicas requeridas por la Empresa durante la ejecución del contrato.
5. El contratista se compromete a radicar oportunamente la factura ante SPN, en las fechas y horarios estipulados por la Empresa, adjuntando los soportes necesarios de los servicios prestados.
6. El Contratista asumirá las responsabilidades de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato.
7. El Contratista no podrá revelar durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
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 se compromete a firmar un acuerdo de confidencialidad con la firma del contrato.
10. Firmar el acta de inicio donde se garantizará la prestación del servicio.

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316-1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

11. 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 contrato.

#### OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Entregar el cronograma y plan de trabajo detallado dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.
2. Definir las competencias y características del equipo del proyecto y constituirlo oficialmente y entregar las hojas de vida dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.
3. Cumplir con el numeral de especificaciones técnicas del servicio a contratar de este documento.
4. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en los documentos del proceso de contratación.
5. Garantizar el cumplimiento del objeto del contrato en los términos y condiciones pactadas y lo establecido en su propuesta mientras que esta no sea adversa a lo aquí estipulado.
6. Por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento del objeto del contrato, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por LA ENTIDAD, así mismo deberá responder por la calidad de los bienes y servicios.
7. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta ejecución del objeto contratado.
8. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta LA ENTIDAD, a través del supervisor de este o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
9. Contratar el personal el tiempo necesario para cumplir las actividades y reuniones de seguimiento que se requieran durante la ejecución del contrato.
10. Presentar plan de trabajo y cronograma donde se especifique las actividades a desarrollar y sus entregables.
11. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato o quien este delegue, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
12. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
13. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a LA ENTIDAD, a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
14. Realizar los aportes a seguridad social tal como lo exige la Ley. De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, deberá cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral.
15. Serán por cuenta de EL COLABORADOR Y/O ALIADO todos los sueldos y/o prestaciones del personal a su servicio; así como también el costo de alquiler de los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para la ejecución total del contrato.
16. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
17. Mantener indemne a LA ENTIDAD de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones suyas o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.
18. Para el trámite de prorrogas, adiciones y/u Otro sí del contrato, se deberá entregar o enviar a LA ENTIDAD los documentos de dicha solicitud con al menos quince (15) días hábiles de antelación con los respectivos soportes.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **316-1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

19. EL COLABORADOR Y/O ALIADO 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. Igualmente, 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 COLABORADOR Y/O ALIADO únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. 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 LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
20. Asistir a las reuniones programadas por Servicios Postales Nacionales S.A.
21. Presentar informes mensuales al supervisor para el seguimiento y control de las actividades del plan de trabajo.
22. Suministrar personal y los equipos tecnológicos necesarios para la correcta ejecución del contrato.
23. Las demás establecidas en los documentos del proceso de contratación.

#### **CLÁUSULA SEXTA - 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. Realizar el respectivo seguimiento a las obligaciones contractuales dando aviso al responsable del Contratista de las anomalías presentadas.
5. Garantizar dentro de las instalaciones de la Entidad las medidas y protocolos de Bioseguridad vigentes en el marco de la emergencia sanitaria, tanto para el personal de SPN, así como para el Contratista.
6. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
7. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
8. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.
9. Cumplir con los tiempos pactados con el contratista.
10. Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
11. Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
12. Elaborar pruebas sobre los programas entregados a la Entidad y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.

**CLÁUSULA SÉPTIMA - SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN.** La supervisión del contrato estará a cargo del Jefe de Gestión Documental de la Secretaría General, Asesor de Transformación Digital y Director Nacional de Tecnología e Información o quien el ordenador del gasto designe, de conformidad al manual de supervisión e interventoría de la empresa para la cual se comunicará al ALIADO, en la que tendrá que realizar las siguientes funciones: 1. Suscribir la respectiva Acta de Iniciación y Finalización y demás inherentes a la ejecución

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

contrato, si hubiere lugar a ello. 2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con las obligaciones descritas en el presente contrato. 3. Requerir al ALIADO sobre el cumplimiento y obligaciones en los términos estipulados en el contrato, y efectuar el seguimiento de la ejecución de este. 4. Informar a LA ENTIDAD, respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones DEL CONTRATISTA, así como a la Secretaría General de Servicios Postales Nacionales S.A. 5. Recepcionar la correspondencia DEL CONTRATISTA, y hacer las observaciones que estime convenientes. 6. Solicitar la suscripción de contratos adicionales, prórrogas o modificatorios, previa la debida y detallada sustentación y conveniencia para EL CONTRATISTA. 7. En caso de que se presenten situaciones en que se requieran conceptos jurídicos especializados, de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Secretaría General de LA ENTIDAD, con miras a lograr la mejor decisión para las partes. 8. Verificar por que EL CONTRATISTA cumpla con lo indicado en su propuesta y respecto a la calidad de los servicios contratados y aplicar los descuentos en la facturación por incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio - ANS pactado entre las partes, con medición semanal y su aplicación mensual de acuerdo con los porcentajes y formulas establecidas. 9. Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptualizar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual. 10. Certificar respecto al cumplimiento DEL CONTRATISTA. Dicha certificación se constituye en requisito previo para el pago que deba realizar LA ENTIDAD. 11. Solicitar la liquidación del contrato cuando finalice su ejecución adjuntando los soportes correspondientes. 12. Las demás inherentes a la función desempeñada y contempladas en el manual de supervisión e interventoría de LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA OCTAVA - LIQUIDACIÓN.** El presente contrato se liquidará dentro de los seis (06) meses siguientes a su terminación.

**CLÁUSULA NOVENA - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o sobrevinientes, las partes de común acuerdo podrán suspender en forma temporal la ejecución del contrato, mediante la suscripción de un Acta firmada por EL CONTRATISTA y el ordenador de gasto con el visto bueno del supervisor, en la que se indicará la fecha de reanudación del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA - ACTOS DESHONESTOS Y/O FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS.** EL CONTRATISTA garantiza a LA ENTIDAD que en caso de daños y perjuicios, como consecuencia de actos deshonestos o fraudulentos del personal que emplee en el desarrollo del contrato, cometidos para lesionar derechos de LA ENTIDAD obtener una ganancia financiera indebida para sí o para cualquier otra persona u organización, será responsabilidad suya y procederá a las indemnizaciones que se tasen previamente por LA ENTIDAD o por un perito que para tal fin sea designado, así como también, deberá iniciar las acciones disciplinarias y legales establecidas en la ley.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN.** Además de otras causales previstas en el presente documento, este contrato terminará: a) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes. b) Por el vencimiento del plazo de ejecución. c) Por mutuo acuerdo entre LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA. d) Por fuerza mayor o caso fortuito. e) Por imposibilidad técnica, administrativa y/o legal de continuar con la ejecución del presente contrato. f) De manera unilateral e inmediata cuando EL CONTRATISTA se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés para contratar con LA ENTIDAD. g) Por las demás causales señaladas en el presente contrato o en la ley.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PENAL PECUNIARIA.** EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

☎ 4-72 ☑ @472Colombia ☎ 472Colombia ☎ Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--1 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. 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 lo hubiere, o de las garantías exigidas. **Nota:** se dará aplicación al procedimiento establecido en la CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA del presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - CESIÓN DEL CONTRATO.** EL CONTRATISTA, no podrá ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin el consentimiento expreso y escrito de LA ENTIDAD

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya incurrido en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 127 de la Constitución Política, los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA.** Las diferencias que surjan en desarrollo del presente contrato podrán ser resueltas directamente por las partes a través de la conciliación, amigable composición y transacción.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - GARANTÍAS.** EL CONTRATISTA seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A y EL CLIENTE en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

- **Garantía de Cumplimiento:** Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y por el término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.
- **Garantía de Calidad del Servicio:** En cuantía equivalente del veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y por el término de ejecución de este y doce (12) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.
- **Salarios y prestaciones sociales:** En cuantía equivalente del cinco (5%) del valor del contrato por el término de ejecución de este y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.

**Parágrafo Primero:** Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales S.A. 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 a ampliar las garantías correspondientes.

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

**Parágrafo Tercero:** En todo caso las garantías se mantendrán vigentes por el plazo estipulado y 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.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

Minic



Correo y mucho más

316--1

CONTRATO No. DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y  
CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Los documentos que a continuación se relacionan, hacen parte integral del presente contrato y, en consecuencia, producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: a) La propuesta y la documentación para la elaboración del contrato presentada por EL CONTRATISTA. b) La justificación de la necesidad aprobada por LA ENTIDAD. c) Los términos de la invitación formal y sus modificaciones. d) Toda la correspondencia que se surta durante el término de vigencia del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes, para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la garantía por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras y suscripción de acta de inicio. La garantía deberá ser remitida LA ENTIDAD dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la firma del contrato

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - DOMICILIO.** Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

**CLÁUSULA VIGESIMA - PROPIEDAD INDUSTRIAL.** Las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes asociados con el producto, los equipos y todo material susceptible de tales derechos, que se aporten por las partes para el cumplimiento del presente Contrato son del titular. La autorización de uso de las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes no otorga derecho a la otra parte, más allá de lo expresamente señalado en este documento. Dicha autorización está limitada al cumplimiento de las actividades derivadas del mismo y se hace extensiva a terceros. Bajo ningún concepto las partes pueden usar el nombre, los signos distintivos, marcas o los símbolos que identifiquen a la otra, a menos que haya recibido previamente autorización por escrito para tales efectos. Los anuncios, material sobre venta, notas de prensa u otro material para ser distribuido al público o a los medios de comunicación, en cuya emisión una de las partes utilice el nombre de la otra, deben aprobarse previamente por ésta.

**PARÁGRAFO.** LA ENTIDAD no se hace responsable del empleo por parte del CONTRATISTA de patentes, licencias, marcas, software, contenido y sistemas de trabajo en la ejecución de las obligaciones a cargo de aquel. En caso de reclamación por uso o violación de patentes, licencias o marcas, EL CONTRATISTA asume totalmente la responsabilidad y la defensa de LA ENTIDAD, siendo la obligada al pago de las condenas que por tal motivo se generen.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - 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.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.** LA ENTIDAD dejan expresa constancia que por la celebración de este Contrato no se constituye vínculo laboral alguno entre los trabajadores que ocupe EL CONTRATISTA para el cumplimiento del objeto contractual, para la cual dispondrá de autonomía y libertad técnica, administrativa y directiva para la ejecución del contrato y es la única responsable por la vinculación

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO N° **316--/** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

del personal requerido para su ejecución, lo cual realizarán en su propio nombre, por su propia cuenta y riesgo, sin que LA ENTIDAD adquiera responsabilidad por los actos o contratos efectuados por la otra parte.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - 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 estos 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 esta, 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.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - CONFLICTOS DE INTERESES.** EL CONTRATISTA adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Esta situación se produce cuando, como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC

CONTRATO No. 316--<sup>h</sup> DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

cualesquiera otros intereses compartidos, se vea comprometida la ejecución imparcial y objetiva del Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento al Ordenador del Gasto. EL CONTRATISTA tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo. El Ordenador del Gasto se reserva el derecho a verificar la adecuación de tales medidas y podrá exigir que se adopten medidas adicionales en un plazo concreto. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** EL CONTRATISTA declara que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado obtener ni lo intentará, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja financiera o en especie, a nadie ni de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la ejecución del Contrato. **PARÁGRAFO TERCERO.** EL CONTRATISTA transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a sus empleados y a toda persona física autorizada a representarle o a tomar decisiones en su nombre, y velará por evitar cualquier situación que pueda dar lugar a conflictos de intereses. Asimismo, EL CONTRATISTA transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a los terceros implicados en la ejecución del Contrato, incluidos los subcontratistas.

**CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA. - PROCEDIMIENTO POR INCUMPLIMIENTO IMPERFECTO O INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL MARCO OBLIGACIONAL**

En caso de mora en el cumplimiento, incumplimiento parcial o total o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones de EL CONTRATISTA descritas en el contrato, de cualquiera de las establecidas en la invitación, sin justificación válida alguna, debidamente probada y por causas que le sean imputables a EL CONTRATISTA, y si el retardo, incumplimiento o cumplimiento imperfecto afectan o pueden llegar a afectar la ejecución del objeto contratado, EL CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD para que de inicio al procedimiento establecido en las condiciones generales de la póliza para la declaratoria de siniestro, a efectos de hacer efectivo el amparo por cumplimiento que corresponde al siguiente procedimiento:

- 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, fijará 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 ALIADO 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 ALIADO, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciará 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 Director Nacional de Contratación y Compras, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al ALIADO, enunciará 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

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

- 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 constará 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 archivará 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 ALIADO 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 comunicará por escrito a los interesados y se archivará la actuación contractual.
- D) En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Director Nacional de Contratación y Compras, 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.

**CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. - ACUERDOS POR NIVELES DE SERVICIO.** 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 elementos que se deje de entregar 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 ALIADO. 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 ALIADO impondrá el

CONTRATO No. **316--1** DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA ENTIDAD, 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.

**CLÁUSULA VIGESIMA SÉPTIMA. - DESCUENTOS POR SOBREFATURACIÓN:** EL CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD para que en caso de que se evidencie un mayor valor pagado sobre el valor ofertado o causado, se realice el correspondiente descuento, previo agotamiento del procedimiento previsto en el título anterior.

**CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA.-CESIÓN DE LOS DERECHOS DE CONTENIDO PATRIMONIAL:** En caso de que EL CONTRATISTA decida efectuar una cesión y/o pignoración de los derechos económicos de contenido patrimonial derivados del presente contrato, deberá solicitar su aceptación y notificación por parte de LA ENTIDAD, con fundamento en los artículos 1.959 y siguientes del Código Civil, en concordancia con los artículos 651 y siguientes del Código de Comercio; para lo cual, **EL CONTRATISTA** deberá anexar como mínimo los siguientes documentos: 1.) Contrato de Cesión y/o pignoración de derechos económicos objeto del contrato de cesión debidamente legalizado, con las siguientes especificaciones: a) valor de la cesión, b) especificar si la cesión obedece al contrato principal y/o adicionales si los hubiere, c) aceptación por parte del cesionario de los descuentos de ley cuando aplique. 2.) Acta de Junta de Socios o documento consorcial, en donde se autorice al Representante Legal de la figura correspondiente para efectuar la cesión. 3.) Certificado de Existencia y Representación Legal del cesionario y del cedente cuando se trate de persona jurídica y/o certificado de inscripción cuando se trate de persona natural expedido por la Cámara de Comercio del domicilio correspondiente. 4) Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se debe consignar los valores cedidos. **PARAGRAFO: EL CONTRATISTA**, no podrá en ninguna circunstancia endosar facturas ni hacer uso de la figura de factoring, sin el previo consentimiento y aceptación por parte de LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA- INDEMNIDAD.** EL ALIADO mantendrá indemne a LA ENTIDAD respecto de eventuales consecuencias económicas que conforme la ley o el reglamento deba asumir como consecuencia de reclamos, de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes, así como de solicitudes de indemnización, demandas, sanciones administrativas y, en general, cualquier consecuencia patrimonial en contra de LA ENTIDAD cuya causa corresponda a un incumplimiento atribuible al ALIADO.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA - NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA:** EL CONTRATISTA declara que conoce las normas de seguridad informática y física establecidas en el "MANUAL DE INFORMÁTICA, TECNOLOGÍA Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN", en tal sentido, en los aspectos aplicables a la ejecución del presente contrato, como son, la política de seguridad física y ambiental, la política de gestión de comunicaciones y operaciones, la política de control de acceso, gestión de claves y gestión de incidentes. Así mismo, EL CONTRATISTA deberá informar cualquier tipo de incidencias en la seguridad física o informática relacionada con la ejecución del presente contrato, la cual se reportará por el supervisor del contrato al área de I.T. o a la Dirección Nacional de Seguridad, de acuerdo con el tipo de incidente presentado, para tomar las acciones del caso según procedimientos internos.



Correo y mucho más

316--1

CONTRATO No.

DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y

CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

PARÁGRAFO PRIMERO. Gestión de Seguridad de la Información y Riesgos de Ciberseguridad. Para efecto de dar cumplimiento a las políticas establecidas por LA EMPRESA y a la adopción de mejores prácticas y normas sobre seguridad de la información y ciberseguridad aplicables a la relación contractual, EL CONTRATISTA se obliga a:

- i. Implementar políticas, controles y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por EL CONTRATISTA.
- ii. Cumplir las normas, políticas, y requisitos que en materia de seguridad de la información y ciberseguridad le sean informadas por LA EMPRESA, así como cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el marco del presente contrato.
- iii. Garantizar que cuenta con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje; así mismo la implementación de metodologías y controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- iv. Conservar la información de LA EMPRESA y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Reportar todos los incidentes que presente en su operación y que afecten la información de LA EMPRESA y sus clientes. Los reportes de incidentes de seguridad y ciberseguridad deben ser informados a LA EMPRESA en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que EL CONTRATISTA tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. El reporte de la gestión de los incidentes deberá enviarse a través de correo electrónico dirigido al supervisor del contrato y/o líder de la operación y con copia al Gerente Oficial de Seguridad de la Información de LA EMPRESA. El registro y gestión de los incidentes deberán incluir como mínimo: Fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso y activos afectados, acciones de protección y ciberdefensa aplicadas, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del incidente al momento del reporte y tiempo máximo de solución de incidente.
- vi. En caso de que se presente un incidente en el que se puedan ver comprometidos datos personales de titulares tratados por LA EMPRESA, EL CONTRATISTA se obliga a dar aviso a LA EMPRESA en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que el CONTRATISTA tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. EL CONTRATISTA deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que LA EMPRESA considere pertinentes. El CONTRATISTA se obliga a conservar todos los soportes y evidencias del incidente y de las actividades realizadas como respuesta a dicho incidente, por un término de cinco (5) años. En caso de que sea requerido por una autoridad competente, EL CONTRATISTA suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente contrato por parte de LA EMPRESA, sin que hubiere lugar al pago de multas, penalidades o indemnizaciones a favor del CONTRATISTA.

PARÁGRAFO TERCERO. El CONTRATISTA se obliga a indemnizar a LA EMPRESA y a sus clientes o terceros afectados, por la totalidad de perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. 316--1 DE 2021 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y CONTROL ONLINE S.A.S. identificado con Nit. 830.041.538-7.

**CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA- TOTAL ENTENDIMIENTO.** Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y apartes del presente contrato. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, sólo afecta a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no las afectan. *fu*

En constancia se firma el presente contrato en la ciudad de Bogotá D.C., a los 27 DIC 2021

**LA ENTIDAD**

CLARA ISABEL VEGA RIVERA  
Secretaria General  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

**EL CONTRATISTA**

CARLOS JULIO GÓMEZ NIETO  
Representante Legal  
CONTROL ONLINE S.A.

Revisó. Paola Devia Díaz / Directora Nacional de Contratación y Compras *fu*  
Vo Bo Luis Felipe Correcha / Gerente de Diseño y Estructuración

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC