

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

Proceso solicitante: Direcciona nacional de IT
Vigencia: 2021
Fecha: 08/02/2021

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con “Contratar la prestación de servicios profesionales para suministrar el soporte niveles 2 y 3, así como el mantenimiento para la plataforma de envíos on line 4-72; y una bolsa de horas para desarrollos y evolutivos que se consumirá de acuerdo con las necesidades de la Entidad.”

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La entidad como el Operador Postal Oficial debe contar con una plataforma accesible por cualquier ciudadano para consultar los servicios postales a nivel nacional, además contar con una trazabilidad más amigable de la que muestra Sipost, por eso se requiere restaurar esta plataforma para seguir cumpliendo con los compromisos ante el Mintic y servicios ante el ciudadano, esto ayuda a descongestionar las llamadas del contact center y puntos de atención, ya que se han incrementado por no tener disponible esta plataforma.

Teniendo en cuenta que la plataforma de envíos se encuentra bajo la administración del área de Aplicaciones de la Dirección Nacional de IT, es responsabilidad de dicha área garantizar el correcto funcionamiento ya que esta plataforma es necesaria para el cumplimiento de planes, estrategias y cumplimiento con el ministerio de las tecnologías apalancando proyectos de presidencia, planeación, marketing, vicepresidencia de servicio al cliente e IT. Por lo que se requiere contratar la infraestructura con el servicio de Soporte y mantenimiento preventivo, correctivo y Evolutivo de la plataforma de envíos online <https://enviosonline.4-72.com.co>, incluida la optimización para móviles.

Se requiere contratar los servicios profesionales de soporte técnico de la aplicación WEB y así lograr cumplir con el proyecto de presidencia “Mejoramiento de experiencia del cliente en los puntos de venta”, que contempla actividades en los puntos de venta y kioscos enseñando al cliente como consultar la trazabilidad del envío y adquirir productos desde la Web, como artículos filatélicos, continuando con la prestación del servicio de recolección domicilio uno de los servicios más importantes dada a la pandemia entre otros; así cubriremos una necesidad básica de cada operador postal de contar con un cotizador y tienda virtual, prestando al cliente corporativo, cliente natural y usuarios de la entidad, una mejora en la trazabilidad con información más asertiva y con una clara localización de sus envíos.

Para dar cumplimiento a lo anterior y con el fin de evitar reprocesos por las curvas de aprendizaje y entendimiento del código y su lógica, se requiere contratar los servicios profesionales del señor John Escobar Cubides, quien es la persona idónea por cumplir con el perfil requerido y los conocimientos para llevar a cabo las actividades necesarias en la restauración y puesta en producción de la plataforma de envíos.

El presente proceso de contratación se encuentra contemplado en el plan anual de adquisiciones vigencia 2021 “incluido en los Ítems Soporte y Desarrollos plataforma de envíos”.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

En el año 2016 la Empresa suscribió la OS 114-2016 con el proveedor "22CER02" cuyo objeto consistió en diseñar y desarrollar toda la plataforma de envíos online; para el año 2018 se requirió hacer ajustes y mantenimiento a la mencionada plataforma, teniendo en cuenta que Servicios Postales es el dueño del código fuente de la aplicación y que es quien puede realizar actualizaciones, cambios, ajustes y/o mantenimientos a la plataforma, pero que no se cuenta con la persona idónea que lo haga, se ha tenido que recurrir a expertos en desarrollo para tal fin, es por ello que para el año 2018 se suscribió la OS 087-2018 con la empresa " Grupo SL Skin Laser S.A.S." cuyo objeto consistió en “Contratar el servicio de actualización y ajustes de la plataforma de envíos online <https://enviosonline.4-72.com>, conforme a las especificaciones técnicas y necesidades definidas por la entidad” lo anterior para efectos de no

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

aumentar la afectación del correcto funcionamiento del software y así aseguraríamos la no degeneración del código fuente ni la lógica de este, ya que para ese momento dicha empresa contaba con los servicios del señor John Escobar Cubides como desarrollador y este mismo estuvo al frente del desarrollo inicial con la Empresa 22CER02; para el año 2020 Servicios Postales Nacionales suscribió el contrato de prestación de servicios profesionales No 113 -2020 con el señor John Escobar cuyo objeto obedecía a “ Contratar los servicios profesionales para el soporte de niveles 2 y 3, el cual consiste en la restauración de base de datos y aplicación, puesta en producción, backups, mantenimiento preventivo, migración, actividades correctivas, optimización para móviles, actualización de parches de seguridad, articulado con el modelo de negocio de Servicios Postales Nacionales, manteniendo la plataforma disponible. Dado lo anterior en este momento incluir un proveedor diferente incrementa el tiempo para la puesta en funcionamiento de la plataforma, además que de iniciar un proceso de contratación con otro proveedor la plataforma estaría bajo los siguientes riesgos:

- Degeneración del código fuente
- Pérdida de tiempo e ingresos a la compañía por la curva de aprendizaje
- Riesgo en los procesos de la entidad en la recolección de envíos
- Pérdida de la garantía de la lógica de programación
- Incremento en costos de desarrollos y capacitaciones

Para el año 2020 se restauró esta plataforma la cual es ampliamente utilizada por nuestros clientes puesto que los puntos de venta han tenido restricciones en la atención con ocasión a la pandemia COVID-19 (Pico y Cédula, aforo de personal entre otras) , así las cosas y la Entidad en aras de garantizar al ciudadano el poder consultar la trazabilidad de sus envíos a nivel nacional de una forma amigable, requiere la contratación de los servicios de soporte, mantenimiento y nuevos desarrollos en caso de requerirse.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Contratar la prestación de servicios profesionales de un administrador de sistemas de información con más de 5 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones Web, con conocimientos en programación, análisis de programación, diseño de software (clases, módulos, pantallas, rutinas, subsistemas, programas en general) conforme a especificaciones (funcionales y técnicas) para ser integrados en aplicaciones. Con sólidos conocimientos en lenguajes de programación como son PHP, SQL- BD 2016 o superior, Html5, CSS; Es necesario que tenga experiencia acreditada en ecommerce con estos lenguajes de programación descritos anteriormente y con experiencia en Webservice, experiencias en desarrollos e implementación de medios de pago con PAYU Latam y conocimiento en matrices de distribución postal. Lo anterior con el fin de suministrar el soporte niveles 2 y 3, así como el mantenimiento para la plataforma de envíos on line 4-72; y una bolsa de horas para desarrollos y evolutivos que se consumirá de acuerdo con las necesidades de la Entidad, manteniendo la plataforma disponible, garantizando el adecuado soporte y reduciendo el riesgo de errores, y fallas en los procesos técnico que realiza la plataforma.

Se debe garantizar que las funcionalidades de la plataforma, se maneja de manera parametrizable de acuerdo con las necesidades y evolución de los productos y servicios que ofrece la entidad.

Las actividades a realizar se detallan a continuación y deben ser garantizadas por parte del oferente:

3.1 Definición de los eventos a Gestionar en el Nivel 3 de la siguiente manera:

- 3.1.1 **Incidentes: “Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier evento detectado que pueda afectar un servicio de Sipost en el futuro, será también catalogado como un incidente”.** Teniendo en cuenta la definición de ITIL, los eventos que afectan

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

la operación de la aplicación Sipost, que son replicables y sólo pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la aplicación desplegada en producción. Los eventos de tipo incidente pueden ser resueltos a través de workaround (solución alternativa – no definitiva), solo si estos están relacionados a un caso tipo Cambio, Error conocido o problema; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.

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

3.1.2 Problema: “Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el registro del problema es creado”. Los problemas requieren un análisis detallado hasta que pueda ser encontrada la causa raíz. Este tipo de eventos requiere documentación por parte de la mesa de ayuda de SPN de los incidentes relacionados, y por cada nivel de atención y frentes involucrados en los procesos de verificación realizados durante el análisis y el proceso de intento de replicación.

Se harán reuniones semanales de seguimiento entre nivel 2 de SPN y el Oferente de nivel 3, en búsqueda de la solución a los casos escalados; éstos serán documentados en la herramienta de gestión de SPN.

La gestión de los problemas permite dar una pronta solución a los problemas y los incidentes que resultan de ellos.

3.1.3 RFC (requerimiento de Cambios): Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.

Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura de tecnología de información son:

- Solución de errores conocidos.
- Desarrollo de nuevos servicios.
- Mejora de los servicios existentes e interfaces.
- Mejora en las funcionalidades de la aplicación.
- Mejora el desempeño de la aplicación.

3.1.4 Requerimientos:

3.1.4.1 Tipo Solicitudes de información o análisis que sólo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura realizado por el Oferente de la infraestructura. No incluye gestión de datos en base de datos, pero si incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de queries (script) que no hayan sido entregados para la administración y ejecución de SPN.

3.1.4.2 Tipo Control de cambios hace referencia al plan de acción para la gestión de soluciones que cubren una necesidad de la entidad.

3.2 Alcance del servicio especializado de aplicaciones Nivel 3

El servicio especializado de aplicaciones Nivel 2 y 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por el nivel 1 de soporte de SPN, en los cuales se requiere un análisis de datos, de código o de reglas de negocio aplicadas

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la plataforma de envíos online.

Esta atención de problemas y requerimientos se basa en una estrategia de escalamiento documentado, lo cual garantiza que se gestione el conocimiento de forma adecuada y asegura el aprendizaje y la evolución del servicio.

La estrategia basada en documentación permite mejorar la efectividad en el análisis de causa raíz de problemas y su gestión, ya sea por incidentes recurrentes o de los cuales no se conoce su causa raíz, también proporciona una base sólida para los casos y así llegar a dar una solución definitiva o la capacidad de indicar un Workaround que permita dar continuidad a la operación minimizando el impacto de incidentes.

Dentro del alcance de nivel 2 y 3 se cuenta con diferentes frentes, donde con el apoyo del equipo de trabajo experto se da respuesta a las diversas situaciones que se presenten desde nivel 1 de SPN, todas enmarcadas bajo el alcance de la plataforma de envíos online.

Alcance del Mantenimiento General - Actividades a Realizar (Setup Inicial)

1. Asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento y disponibilidad superior al 99.0% Se realizarán las actividades necesarias para mantener actualizada la aplicación en su base de datos y código fuente.
2. Realizar ajustes interoperabilidad creación de guías: En los últimos reportes se evidenció el requerimiento de ajustes en la programación de interoperabilidad en lo relacionado a la creación de guías.
3. Depuración, optimización del servidor y de la base de datos para asegurar la disponibilidad y el rendimiento de la aplicación.
4. Actualización e instalación de parches de la última versión de la base de datos, eliminación de tablas temporales y logs de la base de datos.
5. Depuración de logs de interoperabilidad y aseguramiento de comunicación.
6. Mantenimiento de listado maestros.
7. Ajustes a la trazabilidad. Generación de los widgets necesarios para ser usados tanto en la plataforma como en el portal web de la entidad.

Alcance del Mantenimiento Mensual - Actividades Mensuales Soporte

1. Backup semanal base de datos.
2. Backup mensual aplicación.
3. Montaje servidor de pruebas para desarrollo (un año hosting)
4. Soporte a errores 7 x 24. Se tendrá disponibilidad para solución de errores en cualquier momento del día. El soporte se podrá brindar vía celular y WhatsApp.
5. Monitoreo rendimiento sistema
6. Optimización de la plataforma para móviles
7. Migración de la plataforma para la ejecución de PHP 7.x y MySQL 8.x.

3.2.1 En cuanto al Servicio

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

El Oferente aceptará que es el responsable de prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de **En cuanto al Servicio**

- a) El Oferente aceptará que es el responsable de prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la plataforma de envíos.
- b) El Oferente deberá garantizar que tiene las herramientas necesarias para realizar el apoyo para la detección de incidencias que están relacionados con traza en base de datos y debug del código de la aplicación.
- c) El Oferente garantizará que brindará soporte a las incidencias, requerimientos, problemas o RFC una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de niveles 1 (Funcional y/o de infraestructura y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica fuera del horario de 5*8, SPN podrá generar una alerta telefónica fuera del horario establecido para activar la disponibilidad adicional ya sea por demanda o las horas incluidas, siempre y cuando se suministre toda la información requerida para iniciar el análisis del caso por parte del Contratista, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN. Los casos serán devueltos a SPN únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 1, por escalamiento a través de un canal incorrecto o si se encuentra fuera del alcance de nivel 2 y 3. En cuanto a la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 2 y 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y evolución documentada, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio.
- d) El Oferente debe garantizar que en el proceso de solución de incidentes, problemas y requerimientos se debe documentar dentro del caso en la herramienta de gestión el detalle del evento incidente, o problema que responda a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, cuando? ¿Dónde? ¿Por qué?, todo enfocado a la detección y solución efectiva. En el proceso de solución del incidente, requerimiento o problema SPN debe hacer revisión de la solución para autorizar o generar el cierre del caso. En el evento en que se evidencie que la solución no fue efectiva, se reasignará el caso al Contratista para que continúe buscando la solución sumando el tiempo al caso previamente escalado a partir de la reasignación del mismo, con la evidencia de NO solución.
- e) El Oferente debe garantizar que el horario de atención de Nivel 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a sábado de 8 am -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 P). El Contratista deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
- f) La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

Urgencia Media: Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

Urgencia Baja Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a clientes corporativos y/o canal retail y/o la operación Logística.

Impacto Medio: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a clientes corporativos y/o canal retail y/o la operación Logística.

Impacto Bajo: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a un segmento de la compañía (una persona o grupo de personas).

Servicio Prioritario: Es aquel que por su nivel superior de importancia e impacto podría detener la operación de los procesos de negocio si no es atendido a tiempo.

Servicio Importante: Los servicios importantes hacen referencia a la afectación en un nivel medio de aceptación pero que de igual manera se deben atender porque detienen la funcionalidad en el aplicativo afectando la labor final.

Servicio Estándar: Los servicios estándar hacen referencia a solicitudes donde la afectación está dada en un nivel más bajo o son requerimientos los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

PRIORIZACION:

Bajo: (Degrada operación segmento)

Medio: (Degrada operación, clientes corporativos, canal retail, operación logística)

Alto: (Detiene operación)

URGENCIA	IMPACTO		
Alto: (Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema)	MEDIO	ALTO	CRITICO
Medio: (Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso)	MEDIO	MEDIO	ALTO
Bajo: (Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO

ANS POR SERVICIO

SERVICIO PRIORITARIO		SERVICIO IMPORTANTE		SERVICIO ESTANDAR	
BAJO	12 HORAS	BAJO	21 HORAS	BAJO	48 HORAS
MEDIO	8 HORAS	MEDIO	12 HORAS	MEDIO	24 HORAS

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

SERVICIO PRIORITARIO		SERVICIO IMPORTANTE		SERVICIO ESTANDAR	
ALTO	5 HORAS	ALTO	7 HORAS	ALTO	12 HORAS
CRITICO	4 HORAS	CRITICO	5 HORAS	CRITICO	8 HORAS

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

- a) El Oferente debe certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes. A continuación, se describe el modelo de penalización:

Descuento mensual en factura	0%	6%	11%	15%
Desde	100%	96,99%	93,99%	92,99%
Hasta	97%	94%	92%	0%

El cálculo se realiza por cada tipo de clasificación de servicios (Prioritarios, Importantes y Estándar) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

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

3.2.2 En cuanto a nuevos despliegues

- a. El Oferente debe garantizar que el paquete a publicar contenga sólo lo que fue autorizado mediante el proceso de gestión de cambios de SPN. De publicar algo que no ha sido aprobado mediante comité, se aplicará una sanción del 5% a la facturación del mes en gestión.
- b. El Oferente debe garantizar que el tiempo de atención para solución de incidentes de publicación que afecten funcionalidades que se encontraban en correcta operación, será de máximo tres horas a partir del escalamiento del caso (por correo electrónico); posterior a este tiempo se aplicará el ANS de calidad de publicación (Validando previamente la responsabilidad).

Se tendrá penalización por incumplimiento atribuido al contratista en el procedimiento de requerimientos/control de cambios en las fechas pactadas contando el número de días de retraso (se considera en retraso el entregable no entregado a tiempo o con pruebas incompletas o devuelto por calidad, respecto a la fecha pactada). Esta revisión se realizará con el líder técnico

ANS de Control de Cambios o requerimiento	Porcentaje de descuento sobre el valor del requerimiento %
Entregado a tiempo	0%
1 a 7 días calendario después de la fecha de compromiso	8%
8 días calendario y siguientes después de la fecha de compromiso	15%

En cuanto a Infraestructura - Características del Servidor

1. 4 Cores CPU.
2. 16 GB RAM.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

3. 120 GB SSD
4. Windows Server 2019, u otro sistema operativo óptimo para el correcto funcionamiento de la aplicación
5. SQL Server 2019 u otra base de datos que cumpla el correcto desempeño para la aplicación.
6. Cumplir con la entrega y correcto despliegue de nuevas funcionalidades que sean contratadas para su implementación en la plataforma de envíos.

Todas las actividades se realizarán una vez otorgados los permisos de acceso a la plataforma para la migración.

3.3 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 81112000 - SERVICIO DE DATOS
- 81112100 - SERVICIOS DE INTERNET
- 81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar la prestación de los servicios profesionales para suministrar el soporte niveles 2 y 3, así como el mantenimiento para la plataforma de envíos on line 4-72; y una bolsa de horas para desarrollos y evolutivos que se consumirá de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

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

N/A

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de Contratación: La modalidad de contratación directa por asunto de vinculación mediante prestación de Servicios Profesionales por ser condición especial de la actualización del aplicativo de plataforma de envíos.

Tipología del contrato: Contrato de Prestación de Servicios Profesionales

El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A (Acuerdo 005 de 2019) y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación se adecua a la causal regulada en el Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN, relacionada con contratos Prestación de Servicios Profesionales.

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la prestación de servicios profesionales, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el señor John Escobar Cubides.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación de acuerdo con la propuesta presentada por el oferente (Desarrollador de la aplicación plataforma de envíos) es de **CUARENTA MILLONES VEINTE MIL PESOS (\$40'020.000). M/CTE.**, incluido costos directos e indirectos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Para el presente numeral no se hace necesario definir criterio de selección, toda vez que, por la naturaleza y la modalidad a contratar está sujeta a la prestación de servicios profesionales en razón a la idoneidad, experticia y capacidad del profesional a contratar.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

Teniendo en cuenta que la presente contratación obedece a una prestación de servicios profesionales se recomienda por el área correspondiente realizar la contratación del profesional John Escobar Cubides.

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

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

9.1. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se llevará el cronograma para las horas de desarrollo que se requieran, sin embargo este será entregado junto con la estimación de horas para cada desarrollo que se requiera; el cronograma presentado por el proveedor debe ser validado por los usuarios finales y finalmente aprobado por el supervisor.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA
/ INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA**

PR-JU-003-FR-002

VERSIÓN: 03

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGOS-TÉCNICOS TECNOLÓGICOS

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



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA
/ INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA**

PR-JU-003-FR-002

VERSIÓN: 03

		<p>sistemas de información</p> <ul style="list-style-type: none"> * Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información * Manejo inadecuado de la información * No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información 				
Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la empresa * Debilidad en la política e implementación de contraseñas * Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente * Falta de recurso humano especializado en seguridad informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques graves que afectan la continuidad de la operación. * Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas. * Pérdida de imagen de la Empresa. * Pérdida de información sensible tanto de la Empresa como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURÍDICOS - LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.		X		



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA
/ INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA**

PR-JU-003-FR-002

VERSIÓN: 03

		(personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)				* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.					
						* Indicadores Financieros									
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.	X	X			
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.					
						* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.				* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.					
										* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.					
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X				
						* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)									
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere			X	* Contar con inversiones a corto plazo.			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del	X				



**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA
/ INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA**

PR-JU-003-FR-002

VERSIÓN: 03

		una mayor carga impositiva				* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)				contrato que garantice su viabilidad				
FUERZA MAYOR	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).			X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor Directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan Anual de Adquisición de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **CUARENTA MILLONES VEINTE MIL PESOS (\$40'020.000)**. M/CTE., costos directos e indirectos a que haya lugar.

13. GARANTÍAS

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

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

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

Oficina asesora de Marketing con apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, quien haga sus veces y/o quien el ordenador del gasto designe, de conformidad al manual de supervisión e interventoría de la empresa.

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- 9602 del 03 de Febrero de 2021 por valor de **CUARENTA MILLONES VEINTE MIL PESOS (\$40'020.000)**. M/CTE.

16. FORMA DE PAGO

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

1. Doce (12) pagos iguales mes vencido, por valor de **OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$835.000)** M/CTE, incluido costos directos e indirectos a que haya lugar; por concepto de soporte y mantenimiento de la plataforma de envío.
2. Doce (12) pagos iguales mes vencido, por valor de **OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$835.000)** M/CTE, incluido costos directos e indirectos a que haya lugar; por concepto de alojamiento en la nube de la plataforma de envío.
3. Pagos mensuales vencidos de conformidad con el consumo de bolsa de horas de desarrollo; este pago estará sujeto a la previa aprobación por parte del supervisor del contrato y la entrega de los desarrollos bajo las condiciones previamente establecidas.

PARÁGRAFO PRIMERO.-Se efectuarán pagos mensuales a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales S.A ubicada en la Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de Servicios Postales Nacionales S.A, adjuntando los siguientes documentos: **a)** Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. **b)** La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. **c)** Planilla de aportes parafiscales. **d)** Certificación bancaria no mayor a noventa

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

días. e) El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de esta orden de servicio. El informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo negocial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del contrato los hechos sobrevinientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevinientes, y que las mismas dan lugar a un mayor valor en la ejecución del contrato a cargo de una de las partes solicitará al ORDENADOR DEL GASTO la respectiva modificación contractual, generando los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar.

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

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que emanan de la ley y del contrato a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto contractual y con la calidad y tiempos esperados.
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
5. Radicar oportunamente la factura ante 4-72, en las fechas y horarios estipulados por la Empresa, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
6. 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.
7. Deberá hacer entrega del documento de escalamientos que contenga números de contacto, correos electrónicos y nombres de los involucrados en el proceso de soporte y atención, así mismo, deberá mantenerlo actualizado durante de la vigencia del contrato.
8. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de esta que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
9. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
 - a. Se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

- c. Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA EMPRESA, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. Se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA EMPRESA, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
 - e. Manifiesta que conoce las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA EMPRESA, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA EMPRESA, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
 - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos serán devueltos a LA EMPRESA y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de estos garantizando a LA EMPRESA dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA EMPRESA.
 - g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA EMPRESA 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.
10. 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. El proveedor está en la obligación de cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 2 y Nivel 3.

Nota: La priorización se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, se hará de la siguiente manera:

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el área computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores	Contratista
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos)	Contratista

SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
BAJO	12 HORAS
MEDIO	8 HORAS
ALTO	5 HORAS
CRÍTICO	4 HORAS

Mantenimiento General - Actividades a Realizar (Setup Inicial)

- Asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma: Se realizarán las actividades necesarias para restaurar la disponibilidad de la aplicación en su versión actual.
- Realizar ajustes interoperabilidad creación de guías: En los últimos reportes se evidenció el requerimiento de ajustes en la programación de interoperabilidad en lo relacionado a la creación de guías.
- Garantizar la depuración, optimización del servidor y de la base de datos para asegurar la disponibilidad y el rendimiento de la aplicación.
- Actualizar e instalar los parches de la última versión de la base de datos, eliminación de tablas temporales y logs de la base de datos.
- Depurar de logs de interoperabilidad y aseguramiento de comunicación.
- Realizar el mantenimiento de listado maestros.
- Realizar los ajustes a la trazabilidad. Generación de los widgets necesarios para ser usados tanto en la plataforma como en el portal web de la entidad.

Mantenimiento Mensual - Actividades Mensuales Soporte

- Realizar backup semanal base de datos.
- Realizar backup mensual aplicación.
- Realizar montaje servidor de pruebas para desarrollo (un año hosting)
- Garantizar el soporte a errores 7 x 24. Se tendrá disponibilidad para solución de errores en cualquier momento del día. El soporte se podrá brindar vía celular y WhatsApp.
- Monitorear el rendimiento sistema
- Optimizar la plataforma para móviles
- Migrar de la plataforma para la ejecución de PHP 7.x y MySQL 8.x.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

16. Atender el control técnico y administrativo del supervisor de la orden, quién será el representante directo de la Entidad.
17. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas pero que sean necesarias para la correcta ejecución de la presente orden.
18. Realizar un informe de entrega mensual donde se indique las actividades realizadas, casos gestionados con su respectivo análisis, solución y tiempos, casos pendientes por atender con su respectiva justificación, requerimientos nuevos con su estado y avance.

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 de este.
2. Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
6. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.

18. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

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

19. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN 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 LOPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EI CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

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

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-JU-003-FR-002
		VERSIÓN: 03

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

20. ANEXOS

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

- Solicitud de Cotización
- Cotización
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- CDP

21. FIRMAS

Edgar Alexander Prieto Muñoz

Director Nacional de IT

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____