

Bogotá D.C., 08 de julio de 2022

Señores

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

Jefatura Nacional de Compras y Suministros

Bogotá D.C.

Referencia: Presentación de la Propuesta y Anexos a la INVITACIÓN DIRECTA No. 165 de 2022

Respetados Señores

Conforme INVITACIÓN DIRECTA No. 165 de 2022, recibida el 08 de julio del presente año, cuyo objeto es *“Contratar el software como servicio (SAAS) de la Plataforma de Servicios Financieros Multipay, interconexión con colaboradores empresariales y aliados comerciales, transacciones de puntos de venta (propios o aliados) y control de caja y tesorería, así como el Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 de los Servicios financieros de la Entidad, con el fin de soportar la operación de los mismos”*, para una vigencia de dos (2) meses. Presento la Propuesta correspondiente a dicha invitación con su respectiva oferta económica y como anexos la documentación requerida. Declaro que la propuesta y todos sus componentes se entenderán válidos por tres (3) días calendario contados a partir de la fecha.

Esperamos esta cumpla con lo requerido, para dar paso seguido al proceso de contratación del servicio.

Cordial saludo,



THIAN SOON TAN
Representante Legal
Multipay S.A.S.



ÍNDICE

- 1) Carta de Presentación de la Propuesta de MULTIPAY S.A.S.....folio 1
- 2) Índice.....folio 2
- 3) Propuesta de Servicios de la Plataforma de Servicios Financieros Multipay S.A.S.....folios 3 al 41
- 4) Certificado de existencia y representación legal de Multipay S.A.S.folios 42 al 53
- 5) Fotocopia de cédula del representante legal de Multipay S.A.S.....folio 54
- 6) Certificados de Antecedentes Judiciales, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la persona jurídica de Multipay S.A.S..... folios 55 al 58
- 7) Copia del Registro Único Tributario (RUT) de Multipay S.A.S.....folio 59
- 8) Certificación de cuenta bancaria de Multipay S.A.S.....folio 60
- 9) Certificación Parafiscales y Revisor Fiscal Multipay S.A.S.....folios 61 al 63



COTIZACIÓN PRESTACIÓN SERVICIOS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY

Julio 08, 2022



PROPUESTA Y COTIZACIÓN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE MULTIPAY

Multipay señala que la Solución tecnológica a proveer de conformidad con la solicitud de cotización por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (“SPN”) está compuesta por varios servicios que engloban las funcionalidades que atenderán a las necesidades y requerimientos de SPN, por lo que a continuación se dará una descripción de la Solución, sus componentes y funcionalidades, los Servicios y las condiciones que engloban la provisión de la Solución y la respectiva oferta económica.

Descripción de la Solución

La Solución Integral que ofrecemos a través de esta cotización a SPN es un Sistema de Información que soporta la operación propia de SPN, a través de la interacción con sistemas externos de validación, donde la función principal es la administración y gestión de los servicios postales y la operación y control del efectivo en las cajas de los puntos de venta. Así mismo, la solución está diseñada de tal manera que permite la interconexión con los aliados comerciales, ya sea que ofrezcan la totalidad de los servicios postales o sólo en giros postales.

La Solución en términos generales permite gestionar el control del dinero en efectivo, la administración de los usuarios y roles, la configuración y administración de acceso de aliados al Sistema, la gestión y monitoreo tecnológico de puntos de venta y sus diferentes terminales de pago, la gestión y configuración de las transacciones y sus distintos procesos.

A través de los Sistemas Multipay se autorizan o enrutan los servicios de giros nacionales, giros internacionales, recaudos, recargas de tiempo al aire, la venta y facturación de los servicios o productos físicos propios de SPN. Así como servicios especializados de pago a pensionados, recaudo DIAN y de corresponsalía bancaria con Bancos aliados (Banco Colpatría).

Para el consumo de la Solución por parte de SPN, Multipay proporciona la aplicación de escritorio “CAJA”, una plataforma web “Gestor”, un Servicio Web Interredes (Giros Nacionales), un Servicio Web de Facturación y un Servicio Web de Riesgo y Liquidez.

Todo esto soportado en unos servicios Windows sobre los cuales se procesan las operaciones, se integran los sistemas de información inmersos en la operación, se regula el tiempo de conexión de las cajas, se autorizan transacciones, se intercambian y leen archivos de información.

A continuación se señalan los módulos de la Solución que se ofrecen para esta cotización, y los cuales atienden a los requerimientos recibidos por SPN.

Módulos de la Solución

Aplicativo de Caja Multipay

Es un aplicativo de escritorio, para Sistema Windows, que funciona como una “caja” registradora virtual para la venta de productos y servicios y un sistema de administración de las “cajas”, con funciones de tesorería y asignación de transacciones a cada una de las “cajas” existentes por punto de venta.

Gestor de Red

Es un aplicativo web que permite la administración de todos los procesos soportados para la operación de SPN desde las Cajas. Permite la configuración del sistema, las transacciones de nivel superior, administración de redes, usuarios y sus respectivos reportes como movimientos, giros, pago pensionados, recaudo, venta física, recargas, transacciones de corresponsalía bancaria, etc.

Servicios Web

Como parte de la Solución Multipay ofrece los siguientes servicios Web (“WebServices”):

- **WS InterRedesII**
- **WS Riesgo y Liquidez**
- **WS Facturación**
- **WS Costos ERP**

Servicios Windows de la Solución

La solución incluye ocho (8) servicios Windows que soportan el funcionamiento adecuado de los distintos sistemas, aplicativos y funcionalidades de la Solución: Core del Sistema, Front del Core, Cierre automático de los aplicativos de caja, Recaudo, Liquidación, Conciliación, Confirmación SOAT, Recaudo RNEC.

Integración con Sistemas Externos

Multipay ofrece una Solución ya interconectada con catorce (14) sistemas externos que soportan, habilitan, consultan y autorizan el servicio transaccional de las cajas propias de SPN y las de redes aliadas, de acuerdo con las necesidades y requisitos establecidos por la naturaleza del servicio que ofrece SPN:

1. Base de datos IFS.
2. WS Lintick. (Biometría)
3. WS Sipost.
4. WS Código Postal.
5. Servicio SPN de intercambio de archivos a través de SFTP.
6. WS Sherlock.
7. WS ERP Seven.
8. WS MINTIC.
9. WS Axxa Colpatría (SOAT).
10. Corresponsalía Bancaria Scotiabank Colpatría (para Recaudo).
11. Conexred (Servicio de Recargas – tiempo al aire).
12. WS Inspektor (Risk Consulting).
13. WS Delcop (Facturación Electrónica).
14. Corresponsalía Bancaria Banco de Occidente (para Recaudo).

MULTIPAY usualmente proveía el servicio de integración con Servicios Web de Redes Aliadas para Giros y Servicio de Redes Aliadas para intercambio de archivos a través de código SFTP, no obstante, para el término de la fase 1 del contrato, que es de solo 2 meses, no se habilitará este servicio.

Para este nuevo contrato MULTIPAY mantendrá las integraciones o conexiones con las diferentes redes aliadas o aliados (ya sea por el WS InterRedes II o por el Aplicativo de Caja), siempre y cuando se encuentren activas o configuradas al 9 de julio de 2022, se sugiere no generar nuevas integraciones teniendo en mente no dificultar o generar muchos impactos para el proceso de migración o transición a la fase 2 una vez concluido el término del contrato de la fase 1.

Los servicios principales que proveerá Multipay a través de la Solución descrita, conforme el requerimiento para 12 meses es:

1. Servicio Tecnológico de Procesamiento Transaccional
2. Servicio de Comunicación e Interconexión
3. Servicio de Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema
4. Servicio Web de Gestión, Administración y Reportes
5. Servicio de Personalización del Software
6. Servicio de Contingencia

Los cuáles serán proveídos de conformidad con las condiciones descritas a continuación sobre cada servicio:

A. SERVICIO TRANSACCIONAL

Para este servicio Multipay ofrece la solución con su plataforma ya interconectada a los sistemas de SPN o externos lo que permite habilitar el servicio transaccional de caja de punto de venta, servicio de productos financieros, conciliaciones, reportes de control de efectivo, autorizaciones de nivel superior, liquidaciones e integraciones con aliados de servicios de giros nacionales, internacionales, recaudos, pagos, recargas y venta de servicios físicos, todos estos servicios de acuerdo a las necesidades de SPN en cuanto a funcionalidades, manuales y requisitos establecidos por la naturaleza del servicio que ofrece la Entidad.

Este servicio está basado en un modelo de mínimos transaccionales y rangos de transacciones, para garantizar que el servicio vaya en total dinamismo con el crecimiento y alcance de la operación de Servicios Postales Nacionales. Este modelo está claramente dirigido a las transacciones autorizadas por el autorizador de Multipay y todas las transacciones que pasan a través del Switch de MultiPay, conocidas como transacciones enrutadas, las cuales aunque no requieren autorización de Multipay si deben usar el servicio de enrutamiento de Multipay, haciendo uso de la infraestructura y de los sistemas propios de la solución, con el fin de permitir sincronía en todo el sistema transaccional, su correcto funcionamiento y el seguimiento a la operación transaccional para SPN.

Este Servicio incluye el procesamiento transaccional de los productos y servicios financieros de SPN, con un tiempo de respuesta alto en los componentes propios (180 transacciones por segundo).

Los servicios o productos financieros de SPN que requieren y pueden procesarse a través del Servicio Transaccional son:

- ✓ **Giros Nacionales:** Transacciones realizadas a través de la Caja de General o el Web Service Interredes emisión, pago, cotización, devolución con flete y anulación sin flete, enmendación, generación de factura/comprobante, reimpresión, reversos, consultas, para puntos propios, de aliados y redes interconectadas.
- ✓ **Giros Internacionales:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de General que permite la Consulta, Cotización, Emisión, Enmendación, Anulación y Pago

de Giros Money Gram, actuando como enrutador de la operación con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.

- ✓ **Transacciones de Giros IFS** cargadas a la Caja Principal para el control del efectivo derivado de la Consulta, Cotización, Emisión, Anulación y Pago de Giros IFS.
- ✓ **Venta de Servicios y Productos Físicos:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de Multipay que permite la venta de servicios como paquetería, encomiendas y productos como estampilla o materiales de empaque, actuando como enrutador de la operación con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.
- ✓ **Recaudo DIAN:** Transacciones solicitadas a través de la Caja de Multipay que permite el Recaudo de impuestos de la DIAN derivados de los servicios internacionales ofrecidos por SPN, actuando como enrutador con una integración con el sistema Sipost propio de SPN.
- ✓ **Pagos a Pensionados:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite el cargue de información de Mesadas autorizadas por Colpensiones o Positiva y el control del pago en los puntos de venta a los pensionados, actuando como autorizador de la operación.
- ✓ **Recargas de Tiempo al Aire a Celulares:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite la recarga a celulares de cualquier operador, actuando como enrutador de la operación.
- ✓ **Corresponsalía Bancaria:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite realizar operaciones bancarias con Banco Colpatria y Banco de Occidente, actuando como enrutador de la operación.
- ✓ **Recaudo:** Transacciones realizadas a través de la Caja de Multipay que permite realizar recaudos de las entidades y comercios Linio, Pago Contra Entrega SPN, RNEC, operando de acuerdo con el convenio con el aliado, actuando como enrutador de la operación. con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban, Formato propio la Entidad, y Recaudo libre (sin archivos). También contempla recaudos por corresponsalía bajo el formato establecido por SPN.
- ✓ **Transacciones Interconectadas:** Multipay ofrece actualmente en su Plataforma transacciones de esta modalidad, como son los servicios de venta física de

productos, venta de servicios postales, el recaudo DIAN, Giros IFS, los Giros Internacionales con MoneyGram, Corresponsalía Bancaria Colpatria, Venta de SOAT, Trámites Registraduría Nacional del Estado Civil, Recaudo Devolución Encomiendas internacionales, así como los demás servicios actualmente disponibles en la Plataforma

Así mismo, el Servicio Transaccional de Multipay procesa transacciones de tipo operacional y administrativas, que hacen parte de los procesos y acciones que apalancan o soportan el procesamiento de los servicios o productos financieros enlistados anteriormente.

- ✓ Transacciones administrativas de control de caja y cierre de caja (caja general y de pagos) y transacciones financieras de autorización de nivel superior: consignaciones, reposiciones, pagos administrativos, anulaciones de facturas, anulaciones de giros, diferencias sobrantes y faltantes.
- ✓ Transacciones financieras de autorización de nivel superior: consignaciones, reposiciones, pagos administrativos, anulaciones de facturas, anulaciones de giros, diferencias sobrantes y faltantes, y las demás enlistadas más adelante.
- ✓ Reportes de arqueo, de operación en punto de venta y tesorería generados en el Aplicativo de Caja y en el Gestor (reportes del gestor que apoyan al área de tesorería para el control de efectivo) que se encuentren activos en la Plataforma a la firma del contrato. Reportes de operación nacional y Reportes de Giros Nacionales para MINTIC.
- ✓ Conciliaciones y liquidaciones con redes o puntos aliados que realicen transacciones a través de la plataforma.
- ✓ Transmisión de información de todas las transacciones que pasen a través de las conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, con los servicios web expuestos por la plataforma Multipay. Interconexión con los sistemas internos o de aliados de la Entidad que participan en el flujo de las transacciones descritas: sistema contable ERP SEVEN Listas Restrictivas, Sistema Biométrico Cyclops, SIPOST, IFS, Riesgo de Liquidez y demás interfaces actualmente conectadas y disponibles a la Plataforma.

Específicamente son conocidas como las Transacciones de Nivel Superior, por cuanto son las que permiten al administrador de la Solución configurar las reglas de funcionamiento de los puntos de venta de los servicios SPN.

Transacciones de Nivel Superior:

1. Cuentas / Entidad Bancaria

2. **Puntos / Cuentas por punto**
3. **Terminales / Medios de pago terminal**
4. **Asignar base general**
5. **Aprobaciones**
 - a. Consignación
 - b. Reposición
 - c. Pagos/ Por cheque / Por consignación / Por Transferencia
 - d. Pagos Administrativos
6. **Informes**
 - a. Reportes
 - b. Consignaciones
 - c. Alertas
 - d. Arqueo
 - e. Consolidado Nacional
 - f. Reposiciones
 - g. Movimientos
 - h. Saldo en línea
 - i. Giros Nacionales
 - j. Facturación Anulado Automático
 - k. Venta Física
 - l. Pensionados balance de pagos
 - m. Cargue de bases
 - n. Liquidación y conciliación de productos
7. **Imprimir**
 - a. Cierre Punto
 - b. Reimpresión de Facturas y Comprobantes
8. **Aprobaciones**
 - a. Diferencias
 - b. Anulación de facturas
 - c. Anulación de giros
 - d. Cambios de estado de giros.
 - e. Giros Expirados
 - f. Anulación de Giros
 - g. Bloquear Giros
 - h. Configuración de Tarifas
 - i. Anulación pagos
 - j. Carga masiva

- k. Archivo de aliados
- l. Biometría
- m. Novedades
- n. Carga de mesadas
- o. Cambio de oficinas
- p. Reintegros

Para el servicio de modelo transaccional y su respectiva facturación se tendrá presente el tipo de transacción al que corresponde cada procesamiento, bajo el siguiente esquema:

❖ Transacciones Autorizadas

Son aquellas en donde la Plataforma de Servicios Financieros **MultiPay** ejecuta las reglas de negocio del producto o servicio para autorizar o negar la transacción. Son administradas por **MultiPay**, y sobre las cuales se ejecutan las reglas de negocio del producto o servicio para autorizar o negar la transacción por parte del servicio del Autorizador **MultiPay**. Estas Transacciones se deberán ver reflejadas en el Anexo 1 del Contrato para que las Partes tengan control de las transacciones disponibles en el Sistema para el proceso de facturación mensual del servicio.

❖ Transacciones Autorizadas:

No	Transacción
1	Anulación Giro Nacional.
2	Cotizar Giro.
3	Emisión Giros Nacionales.
4	Estampillas Siposts.
5	Pagar Giros Nacionales.
6	Pago Pensionados.
7	Recaudo Convenios.
8	Recaudo RNEC.

❖ Transacciones Enrutadas

Son aquellas transacciones en donde la Plataforma de Servicios Financieros **MultiPay** enruta la transacción de inicio a fin hacia un sistema autorizador externo que valida las reglas de negocio, negando o autorizando la transacción.

No	Transacción
1	Anulación Factura.
2	Anulación Giro Internacional.
3	Consulta Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.
4	Cotización SOAT.
5	Emisión Giros MG.
6	Emisión IFS.
7	Inicio Sipost.
8	Pago Giros MG.
9	Pago IFS.
10	Recargas.
11	Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.
12	Recaudo Dian.
13	Recaudo SOAT.
14	Validar contra Inspector.
15	Venta Servicios Físicos.
16	Facturación Electrónica – Delcop WS

❖ Transacciones Administrativas

Son aquellas transacciones que permiten configurar, iniciar y administrar el Sistema.

No	Transacción
1	Autenticar y devolver menú listas contadores.
2	Cambio de clave.
3	Cerrar Sesión.
4	Pedir controles y perfiles por usuario.
5	Traer Terminales por punto.
6	Apertura de caja.
7	Cierre automático Caja Auxiliar.
8	Cierre automático Caja Principal.
9	Cierre Total Punto. Automático.
10	Cierre Total Punto – Manual.
11	Cierre Total y Parcial.

❖ Transacciones Operacionales

Son aquellas transacciones directamente relacionadas con la ejecución de los servicios prestados a los usuarios del Sistema, las cuales podrán ser transacciones de apoyo necesarias para la ejecución de transacciones autorizadas o enrutadas.

No	Transacción
1	Adición Cupo Efectivo.
2	Adición de saldo sobre terminal.
3	Consignación de cupo.
4	Consignaciones.
5	Pagos Administrativos.
6	Acepta o rechaza el mensaje.
7	Aceptar alerta desde el punto.
8	Aceptar Alerta x caja.
9	Alertas Cierres Parcial.
10	Arqueo total x Caja.
11	Consulta Estado Caja Efectivo.
12	Consulta giros por pagar.
13	Consulta giros por remitente.
14	Consulta Nombre Convenio.
15	Consulta Pensionados.
16	Consulta Recaudos.
17	Consultar Comprobante.
18	Consultar Factura.
19	Consultas cambios de custodia.
20	Diferencia Faltante Caja Auxiliar.
21	Diferencia Faltante Caja Principal.
22	Diferencia Negativa Moneda Circulante.
23	Diferencia Positiva Moneda Circulante.
24	Diferencia Sobrante Caja Auxiliar
25	Diferencia Sobrante Caja Principal
26	Registrar Solicitud en Punto.
27	Registro de solicitudes Caja Auxiliar. Ídem.
28	Registro del Arqueo del punto.
29	Reporte operaciones Punto.
30	Reposiciones.
31	Resumen de Giros.

32	Resumen de Giros internacionales.
33	Resumen del cierre por caja.
34	Resumen Pensionados.
35	Resumen Recargas.
36	Resumen Recaudo Corresponsal Bancario Colpatría.
37	Resumen Recaudos.
38	Resumen Venta de Productos.
39	Retiro Cupo Efectivo.
40	Total Retiros y Adiciones.
41	Traer Alertas x Punto.
42	Traer Alertas X Terminal.
43	Traer Consignaciones X punto.
44	Traer Saldo.
45	Traer Solicitudes por caja.
46	Traer Cuentas por Id Punto.
47	Validar Cliente.
48	Validar si el punto ya realizó el arqueo.
49	Validar si ya se realizó el arqueo.
50	Validar Usuarios Pens.

Las transacciones que se ofrecen actualmente son transacciones de negocio, las cuales pueden incluir diferentes transacciones, flujos técnicos y consumo del sistema.

Estas transacciones podrán cambiar para el proceso de transición a la Fase 2 del Servicio. Los requerimientos indicados en el Estudio Previo podrán generar nuevas transacciones, las cuales deberán ser categorizadas de acuerdo con los conceptos anteriores como transacciones autorizadas, enrutadas, administrativas y operacionales, dicha categorización se hará en el proceso de control de cambios, y cualquier adición o modificación a las mismas, deberá ser aprobada y actualizada en el Anexo 1 correspondiente para su posterior facturación por parte de Multipay a SPN. Dicho Anexo 1, será modificable y actualizado según corresponda.

B. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN E INTERCONEXIÓN

Para garantizar las comunicaciones entre los sistemas de SPN y Multipay, contamos con un canal dedicado de comunicación, el cual cumple con acuerdos de niveles de servicio del 99.7% de disponibilidad, con un tiempo promedio máximo de solución (MTTR) de 4 horas. Dentro de este servicio se prevé el arrendamiento de VPNs transaccionales “site to site” para soportar la comunicación e integraciones de terceros y aliados con los sistemas de SPN.

Este servicio de interconexión por VPN Transaccional contempla el acompañamiento técnico de un equipo especializado en infraestructura y comunicaciones, con el fin de solucionar dudas o inconvenientes a la hora de planear y proyectar la migración o transición de aliados y convenios actualmente conectados a la red de SPN para los propósitos de la Fase 2. Multipay establece a través de la presente cotización que el servicio de interconexión será para VPNs de uso exclusivamente transaccional.

Así mismo, MULTIPAY provee actualmente un Certificado Digital para el Aliado AXA Colpatria, el cual deberá ser migrado para la Fase 2, según planeación y aprobación entre MULTIPAY y SPN.

Para realizar interconexión con SPN y sus aliados Multipay ofrece 12 VPN Transaccionales (IPSEC) con un precio ya incorporado dentro del valor del Servicio en general teniendo en cuenta el requerimiento para el nuevo contrato por dos meses para 2022. Multipay proveerá las 6 VPN transaccionales adicionales requeridas por SPN según el Estudio Previo, contando a partir de la 13 VPN Transaccional en adelante.

C. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Este servicio se contempla frente a todos los componentes de la Solución Tecnológica de Servicios Financieros, software, hardware, bases de datos y comunicaciones. Este servicio comprenderá los acuerdos de niveles de servicio, horarios de atención de requerimientos, tiempos de respuesta y solución y el personal idóneo para su eficiente y eficaz respuesta.

1. Alcance

El modelo de soporte que oferta Multipay a SPN, es de tipo compartido, donde los recursos están disponibles por demanda. Lo que permitirá que en la medida en que SPN requiera aumentar o disminuir soporte de acuerdo con la cantidad de transacciones efectuadas. El servicio se prestará exclusivamente en forma remota. Así mismo, dicho servicio se presta en los niveles de complejidad que se requiera con el personal idóneo para atender los distintos requerimientos.

2. Descripción del Servicio de Soporte

A continuación, se define el nivel de soporte que se aplicará de manera transversal a los servicios contratados:

Soporte de Tercer Nivel:

Nivel en el cual Multipay recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de SPN en nivel 1 y 2, que son casos de los usuarios en los puntos de venta de la Entidad y los puntos de las redes aliadas que hacen uso de la solución de forma directa, y que no pudieron ser resueltos en dichos niveles o que requieren una solución más avanzada.

Este nivel 3 a cargo de Multipay es el de mayor capacidad para resolver incidentes o problemas, llegan a él los temas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos, sistemas operativos e infraestructura). También gestionan requerimientos de información relacionados con el servicio. Información generada y disponible para el término del contrato con el objetivo de atender el proceso de transición a la Fase 2.

A este nivel se llega a través de la Mesa de Soporte de Multipay, e internamente se da un escalamiento con el fin de atender o gestionar eventos como:

- ✓ Incidentes.
- ✓ Incidente Mayor o Crítico.
- ✓ Problemas.
- ✓ Requerimiento de Cambios (RFC): Solicitudes de cambios en la aplicación definidas en el alcance del Estudio Previo del Contrato, las cuales pueden estar asociadas a la transición de la Fase 2. Para ellos se acordará y definirá el tiempo.
 - (i) Las principales razones para la realización de cambios en el servicio contratado de la Plataforma:
 - Solución de errores conocidos.
 - Configuraciones relacionadas con la transición de la Fase 2.

Estos Requerimientos de Cambios deberán seguir el procedimiento “Proceso de Requerimientos y Control de Cambios” establecido en este contrato.

- ✓ Error conocido o fuera del alcance.
- ✓ Requerimientos (Tipo Solicitudes de información o análisis sobre la Plataforma de Servicios Financieros de Multipay, incluyendo los procesos y procedimientos implementados sobre la aplicación, que no son de tipo operativo y que no se puedan obtener a través de dicha plataforma por parte de la Entidad enfocados exclusivamente a la transición de la Fase 2.).

A través de los ingenieros, especialistas y/o expertos de infraestructura y desarrollo de software expertos en la solución tecnológica proveída a SPN; con el fin de atender solicitudes que no pudieron ser resueltas en los niveles 1 y 2 con SPN y los niveles internos que se requieren completar con el fin de realizar algún tipo de

modificación o ajuste de mayor alcance sobre el servicio brindado. Teniendo en cuenta que es SPN quien prestará el servicio de soporte nivel 1 y 2, por lo que es la Entidad quien debe contar con herramientas de acceso remoto a los puntos de provisión de los servicios postales que se procesan a través de la plataforma y aplicación de Multipay.

3. Acuerdos de Niveles de Servicio

A continuación, se definen los Acuerdos de Niveles de servicio, en relación con el servicio adquirido con Multipay, en este caso Servicio Tecnológico Transaccional, Aplicativo de Caja y Plataformas WEB (Web Services).

La priorización de los casos objeto de atención en este servicio: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

URGENCIA	Alto	MEDIO	ALTO	CRITICO
	(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	MEDIO	MEDIO	ALTO
	(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)			
	Bajo	BAJO	MEDIO	ALTO
	(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	
	IMPACTO			

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a canal retail y/o redes aliadas.

Impacto Medio: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación canal retail y/o redes aliadas.

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

Dichos aspectos permitirán categorizar el servicio en los siguientes niveles de prioridad de atención:

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 de información y análisis los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

CATEGORIA SERVICIO	PRIORIZACION	ANS Horas
SERVICIO PRIORITARIO	Bajo	12
	Medio	8
	Alto	4
	Crítico	3
SERVICIO IMPORTANTE	Bajo	21
	Medio	12
	Alto	6
	Crítico	4
SERVICIO ESTANDAR (REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ANALISIS)	Bajo	48
	Medio	24
	Alto	12
	Crítico	8

Responsabilidades de MultiPay

- ✓ Brindar un adecuado servicio de soporte a los servicios contratados.

- ✓ Proveer un modelo de servicio de soporte donde se identifique claramente responsables, proceso, causa, solución de incidentes y problema.
- ✓ Coordinar la forma de los requerimientos de la manera más oportuna acorde con los ANS del Servicio de Soporte.
- ✓ Lograr controlar y manejar los incidentes/solicitudes.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procesos de Gestión de incidentes, Gestión de requerimientos (información o análisis), Gestión de acceso y Gestión de eventos.
- ✓ Mantener bien coordinadas las métricas de servicios y disponibilidades para cualquier incidencia, requerimiento o problema que se presente.
- ✓ Coordinar de forma centralizada, la capacitación de técnicas de nuevos servicios o aplicaciones.
- ✓ Recepción y registro de solicitudes/incidentes.
- ✓ Diagnóstico de la falla/solicitud reportada (aplicativo, servicio, desarrollo e infraestructura).
- ✓ Informar al Cliente y/o Usuario, sobre el avance y estado de los tickets.
- ✓ Escalamiento de tickets.
- ✓ Resolución de los tickets dentro de los tiempos estipulados.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los ANS.
- ✓ Proveer los niveles de escalamiento en los horarios establecidos para el servicio, así como para las solicitudes por demanda. Mantenerlos actualizados.
- ✓ Tener implementado el escalamiento y la gestión del cambio, como parte de los procesos en la gestión, atención y solución a los casos registrados.
- ✓ Garantizar la documentación de todo incidente o asunto gestionados por la Mesa de Soporte, con el fin de evidenciar la gestión del conocimiento de forma adecuada, y que se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio.

Responsabilidades Cliente

- ✓ Revisar con cuidado esta descripción del servicio adquirido.
- ✓ Realizar un uso lícito de los servicios, sin contravenir la legislación vigente, ni lesionar los derechos e intereses de terceros.
- ✓ El cliente debe brindar la información veraz y completa en el menor tiempo posible.
- ✓ Habilitar (en caso de ser necesario) los ambientes de prueba oportunamente.
- ✓ Cumplir puntualmente los pagos, intereses y amortizaciones comprometidas.
- ✓ Utilizar los procedimientos que la empresa pone a su disposición de manera adecuada.

- ✓ Informar previa u oportunamente los cambios realizados que puedan afectar el normal funcionamiento de los servicios brindados.
- ✓ Proveer la matriz de escalamiento del servicio de soporte de SPN, y mantenerla actualizada.
- ✓ Permitir el acceso a la herramienta Aranda SPN o a los informes requeridos desde la Mesa de Soporte de Multipay para gestionar los distintos casos que se requieren atender conforme el requerimiento del servicio.
- ✓ Realizar previo análisis a los posibles incidentes presentados.

4. Administración del servicio

a. Disponibilidad del servicio

- ✓ Proveer en línea de atención para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
- ✓ Horario de atención: De lunes a viernes se tendrá personal de 8 am a 10 pm. Los sábados de 8 am a 1 pm.
- ✓ El Contratista debe garantizar que la atención contemple ingenieros y escalamiento a expertos en el horario establecido en caso de incidente mayor, con conocimiento de la solución.
- ✓ El Contratista debe entregar el esquema de soporte documentado con teléfonos fijos y celulares y niveles de escalamiento, de realizarse cambios en este servicio, el Contratista deberá enviar la actualización del mismo, cuando dicho cambio sea temporal o permanente.
- ✓ Los medios de atención serán:
 - Canal Principal: Correo a Mesa de Soporte helpdesk@multipay.com.co
 - Canal Alterno 1: teléfono fijo: **7433982** opción 1
 - Canal Alterno 2: teléfono celular **318 7911732 / 350 2614700 / 350 657 7471**.

Concurrencia de Casos

Es frecuente que existan múltiples incidentes concurrentes, por lo que es necesario determinar un nivel de prioridad para la resolución de los mismos. Cumplir con el soporte a cualquier incidente o evento que se presente en los servicios vigentes y en producción de **MultiPay**, y se requiere atender por la Mesa de Soporte, estos se gestionarán conforme los ANS descritos previamente y dependiendo de la categoría, impacto y priorización, se asignarán los recursos necesarios para la resolución de la incidencia.

b. Restricciones del servicio

Las posibles restricciones del Servicio de Soporte podrían ser:

- La no entrega de la información completa en el proceso de escalamiento de los niveles anteriores de SPN (1 y 2).
- La caída o falta de disponibilidad de la herramienta Aranda SPN, herramienta principal para el desarrollo del servicio.

5. Restricciones de disponibilidad

Este servicio sólo presentará algunas restricciones de disponibilidad en los horarios no contemplados en el mismo. Caso en el cual el servicio estará disponible solo en modalidad por demanda, y donde no aplicarán los ANS de Soporte acordados con SPN.

6. Mantenimientos del sistema

A fin de satisfacer el nivel de servicio, el mantenimiento es un procedimiento obligatorio.

En ocasiones el mantenimiento resultará en la no disponibilidad del servicio para los beneficiarios. Constituye una buena práctica acordar estos espacios de mantenimiento en el ANS a los fines de excluirlos como no disponibilidades.

Dichos mantenimientos se realizarán según las políticas internas de Multipay o por requerimiento del cliente y sin que ello deteriore o interrumpa el servicio brindado al mismo; los horarios para dichos mantenimientos son de **10:01 p.m. a 7:59 a.m.**

7. Métricas del sistema

Las métricas del sistema van ligadas a la herramienta de SPN Aranda utilizada por Multipay para la gestión de todos los tickets; de dicha herramienta se extraerán mensualmente, directamente o a solicitud (teniendo en cuenta el acceso limitado a la herramienta por parte de Multipay), las métricas necesarias con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado, supervisar el correcto funcionamiento de la línea de soporte y atención al cliente, encontrar oportunidades de mejoramiento en caso de ser necesarias para mejorar día a día el soporte brindado.

El informe que se presentará al cliente mensualmente será el de comportamiento del Servicio de soporte, según las tendencias presentadas y según la base de conocimiento de soluciones.

Para la presentación de este informe y teniendo en cuenta que depende de la herramienta Aranda de SPN, es necesario contar con la información suministrada por SPN para dar cumplimiento a los tiempos que requiere esta actividad.

D. SERVICIO DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPORTES

Como parte de la Solución Multipay provee un servicio Web llamado “Gestor” para en términos generales brindarle a SPN una herramienta de administración de la Plataforma. A través de esta herramienta los administradores designados por SPN podrán mediante algunas parametrizaciones gestionar, controlar y administrar la red y la operación tecnológica de los puntos propios o aliados a través del aplicativo de Caja.

A través del Gestor se puede realizar la configuración del sistema, las transacciones de nivel superior, administración de redes, usuarios y sus respectivos reportes como movimientos, giros, pago pensionados, recaudo, venta física, recargas, etc. Para este servicio Multipay soportará la creación y administración de máximo hasta 20 usuarios del gestor de administración, por ser roles específicos de administración y gestión de los puntos, así como la descarga de reportes de transaccionalidad y caja, que es información destinada sólo a usuarios autorizados para desempeñar dichas funciones.

- ✓ Administrar Usuarios y Roles, puede clasificar los privilegios de operación del sistema, con una distribución de usuario – Rol – Permiso. En este caso el usuario puede tener varios roles y cada rol módulos específicos y permisos de lectura y escritura.

Dentro de las posibilidades de consulta y reportes que permitiría la Solución a través del **Gestor** y de los **Aplicativos de Caja**, se encuentran los siguientes:

1. **Reporte de Operación:**
 - a. Reporte de operación de las terminales
2. **Excepciones**
 - a. Excepción Sipost
 - b. Excepción Multipay
 - c. Excepción Biometría
3. **Login**

- 4. Facturas comprobantes**
 - a. Giros Nacionales
 - i. Anulación
 - ii. Emisión
 - iii. Enmendación
 - iv. Pago
 - b. Giros Money Gram
 - i. Anulación
 - ii. Emisión
 - iii. Enmendación
 - iv. Pago
- 5. Reporte Pensionado**
 - a. Pago Pensionados
 - b. Balance de pagos
- 6. Recaudo:**
 - a. DIAN
 - b. Múltiple
 - c. Recaudo Simple
 - d. Recaudo Libre
 - e. SOAT
- 7. Venta de Servicios**
 - a. Venta Pago Cheques
 - b. Venta Pago Consignaciones
 - c. Venta Pago Efectivo
 - d. Venta Pago Mixto Preporteadado
 - e. Venta Pago Preporteadado
 - f. Venta Pago Transferencias
- 8. Pago Propio**
- 9. Reportes:**
 - a. Arqueo de Caja
 - b. Impresión Cierre
 - c. Informe Balance Pagos
 - d. Informe Movimientos
 - e. Informes Pago Pensionados
 - f. Reporte Giros

En el aplicativo de **Caja Auxiliar**, se habilitan los siguientes reportes:

- 1. Reportes de Operación
- 2. Reportes de Giro
- 3. Cierre Total de Caja
- 4. Cierre Parcial de Caja

REPORTES GESTOR

El Gestor tienen habilitados los siguientes reportes, los cuales podrán ser parametrizados o habilitados según los perfiles de usuarios del Gestor. El Gestor

habilita que los usuarios habilitados puedan descargar los reportes en archivos tipo Word (.doc), Excel (.xls) y PDF.

Los Reportes disponibles en el Gestor son los que se indican a continuación:

1. Movimientos
2. Reporte Giros Nacionales
3. Reporte MinTic
4. Reporte Recaudo Corresponsal
5. Recaudos
6. Pago Recaudos
7. Recaudo corresponsal ATH
8. Log de servicios web
9. Log ERP
10. Bitácora
11. Archivos Log ERP
12. Reporte Giros por monto
13. Reporte Giros por número de transacción
14. Reporte UIAF
15. Reporte Pagos Pensionados
16. Reporte Reintegro Pensionados
17. Reporte Balance Pagos Pensionados
18. Reporte Saldos Línea Pensionados
19. Reporte Venta Física
20. Reporte Recargas
21. Reporte Factura anulado automático
22. Reporte Comisiones
23. Reporte devolución encomienda internacional

CONSULTAS GESTOR

Adicionalmente el Gestor tiene habilitados módulos y/o funcionalidades de Consulta, que permite al usuario del Gestor consultar y verificar información de la operación. A continuación, las consultas disponibles en el Gestor:

1. Consignaciones
2. Consolidado Nacional (Operación)
3. Consolidado Nacional
4. Acumulado (Operación)
5. Reposiciones
6. Saldos Línea
7. Informe Giros Nacionales inactivos
8. Arqueo de Caja expandible
9. Impresión Cierre Punto
10. Compensación
11. Liquidación Giro

MULTIPAY mantendrá disponible en línea sobre la aplicación del Gestor, la información transaccional generada a partir de la entrada en vigencia del contrato, incluyendo los giros emitidos registrados en años anteriores que no han sido pagados y/o se encuentren en los siguientes estados: Inactivo 90 días, Inactivo, Reembolsable, Solicitud Devolución, Solicitud Anulación, Solicitud Enmendación, el resto de la información y movimientos serán enviados a la base de datos histórica una vez finalizado el periodo de la Fase 1 del contrato y/o hasta la entrega de la información en el proceso de liquidación de esa primera Fase. Una vez iniciada la segunda Fase, SPN se encargará y será el único responsable de disponer de esta información para su consulta.

MULTIPAY reconoce que la información registrada, generada o almacenada a raíz del presente contrato es propiedad de SPN, y por lo tanto toda esta información será entregada a SPN una vez finalizado en contrato. MULTIPAY entiende que el proceso de entrega, validación y borrado de la información transaccional se deberá surtir dentro del periodo de liquidación del contrato. Que teniendo en cuenta la corta duración de este nuevo contrato, se entiende que el periodo de liquidación no deberá exceder los tres (3) meses una vez finalizado el término contractual de la Fase 1, no obstante, las Partes se comprometen a gestionar y generar el mejor esfuerzo para culminar este proceso de liquidación dentro de los dos (2) primeros meses, y en todo caso no exceder los tres (3) meses previamente indicados.

Teniendo en cuenta la duración de la Fase 1 del contrato no se ofrecerá la capacitación funcional y técnica de la Solución o la Plataforma, por cuanto todas las capacitaciones estarán enfocadas en la transición a la Fase 2.

E. SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DE PERSONALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

Teniendo en cuenta que MULTIPAY es el propietario, fabricante y autor del software que soporta el servicio de la Plataforma Transaccional de Servicios Financieros, dispuesta en modalidad de Software como Servicio (SaaS) a SPN, ofrecerá el Servicio de Soporte para la Transición de la Plataforma de Software a la Fase 2 (Configuraciones, Integraciones y Entrenamiento).

El alcance de este Servicio, para la duración del contrato, se limitará a la atención de los siguientes aspectos:

- La configuración de tres (3) DLL para Sipost.
- Las configuraciones e integraciones relacionadas con la transición o migración de conexiones de servicios y aliados para la Fase 2.
- Las capacitaciones y entrenamientos del personal de SPN para la transición de la Fase 2.

Para este servicio MULTIPAY ofrecerá la disponibilidad del servicio equivalente a ciento cincuenta (150) unidades por mes con el fin de atender los aspectos relacionados previamente y todos aquellos requerimientos necesarios para la transición a la Fase 2. Razón por la cual este servicio que se facturará mensualmente conforme se indica en la oferta económica, sin depender del consumo total o no de las unidades disponibles, por tratarse de un servicio de disponibilidad del servicio.

Para efectos del control del uso de las unidades disponibles para un mes. Se indica en la siguiente tabla la equivalencia de las acciones en unidades para la ejecución del proyecto o plan de trabajo programado para la vigencia del contrato.

Tabla. Conceptos y Factores de servicio Bolsa de Unidades

CONCEPTO	FACTOR UNIDADES
Definición del Requerimiento	0,7
Calidad y Pruebas (QA)	0,5
Documentación	0,3
Personalización	1,0
Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia de Proyecto	1,5
Capacitación	0,5

Para soportar este servicio en el caso de las configuraciones e integraciones de la Solución y sus distintos componentes y módulos a SPN, MULTIPAY ofrece la disponibilidad de los ambientes de Certificación y Producción, así como la disponibilidad de los profesionales idóneos para la ejecución del servicio.

Cada proyecto o plan de trabajo involucrará los siguientes recursos además de cumplir con el soporte de cualquier incidente presentado en los servicios vigentes y que se encuentren en producción en **Multipay**.

1. ALCANCE DEL PLAN DE TRABAJO

- a. **Levantamiento de Requerimiento:** Este flujo de trabajo se encuentra orientado a definir las reglas de juego básicas para dar inicio al proyecto, en este flujo se recopila información puntual correspondiente al requerimiento

con el fin de generar una descripción de la solución, y establecer tareas y responsables por parte de Multipay & SPN.

- b. Diseño:** Se encuentra enfocado a construir la arquitectura de la solución a nivel de Software y a diseñar el plan de trabajo de despliegue para la implantación de la solución.
- c. Personalización de Software:** Es este paso se realiza la personalización requerida al software.
- d. Calidad (Pruebas):** El equipo técnico en este punto, realiza la simulación del entorno de producción para llevar a cabo pruebas integrales de funcionamiento de red.
- e. Despliegue:** Aquí se entrega instalada en producción la solución probada y aprobada en la fase anterior.
- f. Documentación:** En esta fase se ejecutan controles de cambio, salidas a producción y bitácoras, manuales de usuario, cronogramas y diagramas.
- g. Capacitación:** Se capacitará sobre las funcionalidades del requerimiento y nueva personalización al líder de proyecto, la capacitación involucrará ejercicios prácticos en el ambiente de certificación, con el fin de asegurar la transferencia de conocimiento, estará acompañada de evaluaciones y de material específico de la capacitación en medio magnético.

Capacitaciones de Actualización adicionales:

Multipay proveerá capacitaciones adicionales de actualización sobre las funcionalidades o requerimientos ya entregados a SPN. Dichas capacitaciones serán impartidas al líder de proyecto y responsable del requerimiento. Dichas capacitaciones serán consideradas nuevos requerimientos, tendrán por lo tanto un costo adicional conforme tabla de unidades y la solicitud específica de capacitación adicional.

Capacitación para la Transición a la Fase 2

MULTIPAY podrá proveer capacitaciones al equipo actual de SPN con el fin de facilitar el proceso de transición a la Fase 2, y que la ejecución de los servicios y la solución durante la Fase 2 se pueda dar en forma adecuada. Para este propósito se podrán hacer uso de las unidades de este servicio. Para cada requerimiento de

capacitación se evaluará el alcance y el asunto que será objeto de la capacitación para estimar las unidades necesarias para atender dicho requerimiento.

2. Asesoría Experta en la Transición del Sistema Fase 2.

Multipay ofrece el acompañamiento de personal experto con conocimiento y experiencia en las funcionalidades de la Solución para SPN, este ingeniero estará disponible 3 días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en un horario de 10:00am a 12:00pm, con el fin de garantizar una atención rápida a solicitudes de aclaración técnica, acompañamiento o solución de inconvenientes en la transición de los servicios de la Plataforma a la Fase 2.

F. SERVICIOS DE CONTINGENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CONTINGENCIA:

MULTIPAY ofrece servicio de Contingencia, el cual cuenta con todos los requerimientos y estándares para el hospedaje de aplicaciones críticas, el cual se facturará en forma mensual.

MULTIPAY ofrece un informe sobre la disponibilidad operativa de la plataforma principal por la duración de este contrato. Teniendo en cuenta la duración de este nuevo contrato, el servicio no incluirá la prueba de contingencia de la Plataforma.

Para efectos del Plan de Continuidad, Multipay realizará la replicación en tiempo real a nivel de servidores, aplicación y de datos para el sistema de MULTIPAY y su recuperación manejará RTO y RPO, los cuales se definen de la siguiente manera según requerimiento de SPN, así:

- RPO: El punto de recuperación de la información en caso de algún evento (se refiere al volumen de datos en riesgo de pérdida que la organización considera tolerable), deberá ser menor o igual a 24 horas.
- RTO: El tiempo de recuperación de la funcionalidad en caso de algún evento (tiempo durante el cual la organización pueda tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída de nivel de servicio asociada) deberá ser menor o igual a cuatro (4) horas, únicamente para la plataforma administrada y bajo control de Multipay.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

MULTIPAY ofrece un servicio que cumple las normas de seguridad y ciberseguridad bajo un alcance mínimo, atendiendo a la duración del contrato.

Este servicio incluirá la atención de las políticas de seguridad de la información propias de MULTIPAY, la cual incluye: la gestión de riesgos de la información, la respectiva capacitación interna en seguridad de la información, la seguridad del recurso humano que trabaje directa o indirectamente para el nuevo contrato, políticas de control de acceso y seguridad física, políticas de administración del sistema, un monitoreo de seguridad, ciberseguridad, seguridad de las operaciones, contingencia tecnológica de la plataforma, y tratamiento de los datos personales.

El alcance de este servicio teniendo en cuenta el término del contrato no ofrecerá ningún tipo de prueba relacionado con la contingencia y respecto de seguridad de la información, no se harán pruebas adicionales a las que MULTIPAY realiza con ocasión a sus procesos y políticas internas.

El alcance de este servicio deberá contenerse en el Anexo 2 del Contrato, así:

MULTIPAY S.A.S. como oferente se compromete al cumplimiento de las normas de seguridad y ciberseguridad de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. bajo el siguiente alcance:

POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Definir, aprobar, formalizar, publicar y comunicar hacia todos los empleados las políticas y directrices corporativas relacionadas con la seguridad de la información, esta política debe ser creada considerando las buenas prácticas y contener como mínimo los siguientes temas: Control de acceso, control de cambios, clasificación y manejo de la información, seguridad física y ambiental, roles y responsabilidades con la seguridad de la información, gestión de eventos e incidentes de seguridad, escritorios y pantallas limpias, equipos desatendidos, gestión segura de contraseñas, uso aceptable de la red, los canales de comunicaciones, el internet, el correo electrónico, el software, los recursos informáticos, entre otros. Con base en esta política se deberá establecer un conjunto de estándares, técnicas o procedimientos necesarios para tratar adecuadamente todos los aspectos de seguridad de la información presentados en dicha política.

GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizar la identificación, el análisis, la evaluación y el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información propios y de sus terceros subcontratados que hacen

parte de la cadena de suministros de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

Exigir el manejo adecuado y seguro de los servicios tecnológicos a los terceros subcontratados, cuando estos pueden o tiene el acceso a la información de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Contar con la metodología y los procedimientos adecuados para identificar y gestionar oportunamente los riesgos sobre la información cuando esta es conocida y manejada por terceros.

Como parte de la gestión de riesgos se debe contar con un repositorio de eventos e incidentes, los cuales deben ser analizados y tratados oportunamente.

CONCIENCIACIÓN, EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Brindar a los empleados vinculados a los servicios que son prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., la educación y la formación apropiada en seguridad de la información y ciberseguridad, cuyos programas deberán dictarse por lo menos una vez al año y ser impartidas en el proceso de inducción de los nuevos colaboradores. Los programas de capacitación deberán evidenciarse a través de los registros de participación y evaluación.

SEGURIDAD DEL RECURSO HUMANO

Realizar las verificaciones de antecedentes de todos los candidatos a un empleo, considerando las leyes, regulaciones y la ética pertinente. Estas verificaciones deben ser proporcionales a los requisitos del negocio y a la clasificación o sensibilidad de la información a ser utilizada por el cargo.

Los acuerdos contractuales con los empleados y contratistas deben establecer las consideraciones y responsabilidades de seguridad de la información.

Los empleados o el personal a cargo del proveedor deben recibir la educación y la formación apropiada en concienciación de seguridad y ciberseguridad, recibiendo regularmente las actualizaciones de las políticas y de los procedimientos de seguridad de la información que sean aplicables al cargo que se está desempeñando.

Contar con un proceso formal y comunicado hacia el interior de su organización, para emprender acciones contra los empleados que hayan cometido violaciones a la seguridad de la información.

Las responsabilidades y los deberes de los empleados o contratistas para con la seguridad o la confidencialidad de la información después de la terminación o el cambio de funciones laborales deben estar definidos, comunicados y aceptados. Es común encontrar estos requisitos en los clausulados de los contratos laborales.

CONTROL DE ACCESO

Los derechos o permisos de acceso a las instalaciones de procesamiento de datos de los empleados, usuarios externos y proveedores subcontratados deben ser restringidos de acuerdo con las necesidades de acceso requeridas para el desarrollo de las funciones laborales y deben ser deshabilitados, eliminados o modificados una vez haya terminado o cambiado el acuerdo contractual laboral.

ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS

Proporcionar los recursos de seguridad necesarios para impedir que la información de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. sea extraída en medios de almacenamiento externos.

Implementar un comprensivo y aprobado proceso de gestión de incidentes sobre los sistemas y la información, que incluya: la identificación, respuesta, recuperación y la revisión posterior a la implementación de los planes de acción o tratamiento. Los eventos que afecten la operación de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. deben ser notificados a través de los canales definidos y establecidos por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Este proceso debe incluir la identificación y gestión de los eventos e incidentes de ciberseguridad.

Contar con controles y alarmas que informen sobre el estado de los canales y las aplicaciones o sistemas utilizados en la operación, permitiendo a su vez identificar y corregir las fallas oportunamente. (Funciones de monitorización sobre la plataforma tecnológica).

Establecer los procedimientos de seguridad a seguir cuando se encuentre evidencia de la alteración o manipulación de los dispositivos o de la información.

SEGURIDAD FÍSICA

El acceso a las instalaciones y oficinas debe ser controlado en pro de proteger la información sensible o confidencial y prevenir el robo de documentos y equipos.

El acceso a las áreas de procesamiento de datos, los centros de cableado y a las zonas de alto uso de información confidencial deber ser restringido y monitoreado.

Proteger a: las instalaciones, los centros de procesamiento de datos y cableado, los equipos y los servicios de tecnología, contra ataques maliciosos, daños accidentales, amenazas naturales y acceso físico no autorizado.

CIBERSEGURIDAD

Contar con las capacidades y recursos idóneos para la atención oportuna de eventos e incidentes de ciberseguridad que puedan afectar los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. El proceso de gestión de incidentes de seguridad debe contar con actividades para la prevención, protección, detección, respuesta, comunicaciones, recuperación y aprendizaje de dichos eventos e incidentes.

Notificar oportunamente a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. cuando se materialicen ataques cibernéticos que afecten la disponibilidad de los servicios prestados al cliente.

Reportar los incidentes de ciberseguridad a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. al momento que se presentara alguno, así como la gestión y solución realizada, de acuerdo al alcance establecido en el contrato.

Contar con los mecanismos de seguridad apropiados para evitar el ingreso y la proliferación de software malicioso (malware) proveniente del ciberespacio que puedan llegar a afectar la disponibilidad de la plataforma tecnológica y la confidencialidad de los datos allí almacenados.

MONITOREO DE SEGURIDAD Y RESPUESTA

Monitorear periódicamente el desempeño de seguridad de los sistemas y las redes utilizados dentro de los servicios ofrecidos a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., esto se puede lograr empleando, por ejemplo: centralizador de Logs, sistemas de detección y prevención de intrusos, el registro y análisis consistente de los eventos de seguridad.

En caso de presentarse vulnerabilidades críticas que pongan en riesgo los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. y su información, se deberán aplicar medidas correctivas de mitigación que acaten los procesos establecidos por el proveedor para la gestión de cambios.

SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES

Hacer seguimiento y monitoreo al uso de los recursos, con el objetivo de garantizar la disponibilidad del servicio prestado a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

Dotar a sus terminales, equipos de cómputo y redes locales de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de los clientes o de las operaciones de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. dentro de los servicios prestados.

Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento y la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en las terminales o equipos de cómputo sólo puedan ser realizados por personal debidamente autorizado.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Garantizar la continuidad del servicio y la integridad de los datos durante las interrupciones que afecten los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., tales como las provocadas por fallas o no acceso a la infraestructura física donde se presta el servicio, fallas en el suministro de energía eléctrica, los imperfectos o las fallas en los equipos de cómputo, fallas de los sistemas telefónicos o en los canales de comunicaciones, ausencia de personas críticas para la operación del servicio, ausencia o incumplimiento de los terceros requeridos para la presentación del servicio.

Disponer de planes de continuidad debidamente documentados y que respondan a la recuperación de los servicios ofrecidos.

Asegurar ante un evento de interrupción de los servicios prestados y que sea a causa de falla propias de los procesos o servicios del proveedor, se deberá garantizar la prestación del servicio manteniendo los niveles de servicio preestablecidos.

Tomar las medidas requeridas para coordinar y administrar todos los recursos necesarios durante la contingencia del servicio prestado. Entre otras actividades, tales como:

- Reparación de componentes o partes de los equipos que soportan el servicio.
- Personal idóneo, con la formación, capacitación y habilidades necesarias para operar los servicios prestados.

- Garantizar que los terceros requeridos para la operación del servicio tengan unos acuerdos de niveles de servicio alineados con las necesidades de la operación y se realice seguimiento para verificar su eficacia y cumplimiento.
- Garantizar los niveles de seguridad suficientes para proteger los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. desde el ambiente de contingencia.

Se deberá definir durante la vigencia del contrato a un funcionario que sea el contacto directo para atender situaciones de crisis y/o de interrupción de servicios, quien estará disponible durante las situaciones en mención y adicionalmente tendrá conocimientos técnicos específicos del servicio prestado y capacidad para toma de decisiones en este tipo de situaciones.

CONTINGENCIAS TECNOLÓGICAS

Los recursos tecnológicos utilizados en la operación de los servicios prestados a SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., deben contar con la capacidad suficiente para soportar la demanda actual, deben estar soportados en esquemas de alta disponibilidad y recuperación ante desastres incluyendo la operación en ambiente de contingencia en caso de ser necesario según la criticidad del servicio prestado. Considerando y aplicando las medidas de seguridad y ciberseguridad pertinentes para la protección de la información.

RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA FRENTE AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN CONFORMIDAD CON LA LEY 1581 DE 2012

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, se deben garantizar los controles de seguridad informática, información y ciberdefensa suficientes para proteger el acceso físico y lógico a la información privada y sensible de los clientes, como de las instalaciones y equipos de almacenamiento de datos, en pro del cumplimiento del principio de seguridad de dicho requisito legal.

Oferta Económica

1. SERVICIO TRANSACCIONAL

Para este contrato las transacciones objeto de facturación se clasificarán en tres categorías: autorizadas, enrutadas y operacionales; SPN pagará un valor mínimo mensual por un paquete transaccional de cada categoría: Para este contrato las transacciones objeto de facturación se clasificarán en tres categorías: autorizadas enrutadas y operacionales; la Entidad pagará un valor mínimo mensual por un

paquete transaccional de cada categoría, el cual incluye un tope máximo de transacciones, tal como aparece en la siguiente tabla:

A. TRANSACCIONES AUTORIZADAS:

Frente a este tipo de transacciones la facturación mínima mensual será la correspondiente a 110.000 transacciones autorizadas a \$168,21 cada una, para un cobro mínimo mensual de \$18.503.100 pesos.

Tipo de Transacción	Cantidad de Transacciones Incluidas	Valor mensual por paquete mínimo transaccional
Transacciones Autorizadas	110.000	\$ 19.542.974
Transacciones Enrutadas	80.000	\$ 4.573.236
Transacciones Operacionales	800.000	\$ 21.892.914

Estos valores incluyen I.V.A.

Consumo adicional: En caso de que la Entidad efectuó más transacciones de las incluidas en el paquete transaccional por categoría y por mes, la facturación será el resultante de multiplicar la cantidad de transacciones de cada escala transaccional por su precio unitario mediante la metodología de acumulación de rangos. La siguiente tabla establece los precios para cada rango transaccional.

Transacciones Autorizadas:

Rangos de Transacciones Autorizadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
1	110,000	177,66
110,001	230,000	174,22
230,001	350,000	173,88
350,001	470,000	173,02
470,001	590,000	172,14
590,001	710,000	171,28
710,001	830,000	170,43
830,001	950,000	169,57
950,001	1,070,000	168,73
1,070,001	1,190,000	167,88

Rangos de Transacciones Autorizadas		
>	1,190,001	167,05

**Estos valores incluyen IVA*

Transacciones Enrutadas:

Rangos de Transacciones Enrutadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
1	80.000	61.89
80.001	230,000	53.88
230,001	350,000	52.71
350,001	470,000	51.57
470,001	590,000	51.07
590,001	710,000	50.55
710,001	830,000	50.04
830,001	950,000	49.55
950,001	1,070,000	49.05
1,070,001	1,190,000	48.56
>	1,190,001	48.08

**Estos valores incluyen IVA*

Transacciones Operacionales:

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Operacionales	800.000	\$21.892.914

En caso de que la operación implique el procesamiento de transacciones operacionales adicionales a las 800.000 del paquete mínimo mensual, la facturación de dichas transacciones adicionales será a partir de la transacción 800.001 en adelante será de \$27,37 pesos cada una sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un costo variable para la Entidad y sin desagregación de rangos.

Condiciones Pago y Facturación del Servicio Transaccional:

- ✓ Serán dos (2) pagos debido al servicio transaccional el cual corresponde a la suma del valor correspondiente al “Mínimo Transaccional” más el valor

correspondiente al consumo transaccional adicional, cancelado en mensualidades vencidas.

- ✓ El Paquete Mínimo Transaccional cubre el procesamiento de ciento diez mil (110.000) **Transacciones Autorizadas**, ochenta mil (80.000) **Transacciones Enrutadas** y ochocientos mil (800.000) **transacciones operacionales**.
- ✓ Debido a la naturaleza y el procesamiento que conlleva cada tipo de transacción, no aplica la equivalencia, es decir que el no consumo del total de las transacciones autorizadas del “Paquete Mínimo Transaccional”, no servirán para compensar transacciones enrutadas adicionales que se procesen mensualmente. Por lo tanto, la facturación, aunque se haga en un mismo “Fee mensual” será independiente frente al límite de los paquetes transaccionales por tipo de transacción.
- ✓ El “Paquete Mínimo Transaccional” que pagará SPN por cada uno de los paquetes transaccionales de cada categoría es consumible en periodos mensuales y no serán acumulables las transacciones no consumidas para periodos futuros.
- ✓ Si el consumo transaccional supera la cantidad de transacciones incluidas en el “Paquete Mínimo Transaccional” para cada tipo de transacción, se aplicará el valor de la tabla de consumo adicional para el cálculo de la facturación en el mes correspondiente.
- ✓ El cálculo de la facturación cuando se supere la cantidad de transacciones incluidas en “Paquete Mínimo Transaccional” tanto para las transacciones autorizadas como enrutadas será por el Método de Acumulación de Rangos. A manera de ejemplo: Si la Entidad ejecutó al corte del mes un total de 110.002 transacciones autorizadas, se le facturará de la siguiente manera: $(110.000 \times \$177,66) + (2 \times 174,22) + (80.000 \times 61.89) + (800.000 \times 27.37) = \$46.009.471,66$ pesos incluyendo el IVA, para ese mes en cuanto a Transacciones Autorizadas, Enrutadas y Operacionales en la Plataforma. De la misma manera se efectuará el cálculo para los conceptos de Transacciones Enrutadas y Operacionales adicionales por mes.

2. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES DEL SISTEMA

Frente a este Servicio, será facturado con un valor mensual, conforme la siguiente Tabla:

SERVICIO	Valor Servicio Mensual con IVA
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	\$12.665.981

3. SERVICIO WEB DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPORTE

Frente a este Servicio será facturado con un valor mensual, conforme la siguiente Tabla:

SERVICIO	Valor Servicio Mensual con IVA
Servicio Web de Gestión y Reportes	\$ 9.460.516

Atendiendo al último requerimiento por parte de SPN, en el Gestor, se habilitará en línea para consulta directa por parte de SPN, la información histórica transaccional del último trimestre (3 meses), incluyendo la información histórica de los Giros registrados en años anteriores que no han sido pagados y/o se encuentren en los siguientes estados: inactivo 90 días, inactivo, reembolsable, Solicitud Devolución, Solicitud Anulación, Solicitud Enmendación, el resto de la información y movimientos serán enviados a la base de datos histórica una vez finalizado el trimestre. La información disponible para consulta será la generada desde la entrada en vigencia del Contrato, con excepción de los Giros previamente enunciados.

Si SPN requiriera consultar información generada con una antigüedad superior a tres (3) meses, SPN deberá consultar las bases de datos entregadas previamente con la finalización de los contratos previos.

A la finalización del contrato toda la información transaccional generada durante los 2 meses de vigencia del contrato será entregada en el formato que se acuerde entre las Partes. Una vez entregada dicha información Multipay procederá a ejecutar el borrado seguro de dicha información y SPN será el único responsable de dicha información.

4. SERVICIOS CONECTIVIDAD POR VPN TRANSACCIONALES

Dentro del valor mensual del contrato se incluyen las primeras 12 VPN Transaccionales, por lo que, desde la 13 VPN Transaccional en adelante, en la

siguiente tabla se evidencia el valor unitario de cada VPN Transaccional y el Valor del servicio mensual por hasta 6 VPNs Transaccionales Adicionales actualmente configuradas, así:

SERVICIO	Valor unitario por VPN Transaccional adicional	Valor servicio mensual por hasta 6 VPNs Transaccionales adicionales
VPN Transaccional	\$212.874	\$1.277.240

Este valor incluye IVA

El valor establecido en la tabla anterior será aplicable únicamente cuando se provean VPNs de uso transaccional.

El valor mensual por VPN aplica tanto para las VPN principales o de contingencia. Las 12 VPN incluidas en el valor del contrato, son tanto principales como de contingencia.

SERVICIO LICENCIA DE CERTIFICADOS DIGITALES PARA CONECTIVIDAD CON TERCEROS

SERVICIO	Valor mensual por cada licencia
Servicio de Certificado Digital para AXA Colpatria	\$186.961

****Este valor incluye IVA***

*Nota: Este servicio se facturará por número de conexiones vigentes.

5. SERVICIO DE SOPORTE PARA LA TRANSICIÓN DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE A LA FASE 2 (Configuraciones, Integraciones y Entrenamiento).

Este servicio se facturará mensualmente e incluirá 300 unidades para su consumo en dos (2) meses, que corresponde a ciento cincuenta (150) unidades mensuales, habilitado únicamente para las configuración de las 3DLL de Sipost, y las respectivas configuraciones, integraciones o capacitaciones para el proceso de transición y migración de la Fase 2.

SERVICIO	Valor Servicio Mensual con IVA
Servicio de Soporte para la Transición a la Fase 2	\$ 22.549.976

La Bolsa de Unidades para el Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 del Software se consumirá conforme las actividades que cada requerimiento de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 requiera.

ACTIVIDAD	% Valor por Unidad
Definición del requerimiento	0,7
QA	0,5
Documentación	0,3
Personalización	1
Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia del proyecto	1,5
Capacitación	0,5

6. SERVICIO DE CONTINGENCIA Y SERVICIO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SERVICIO	VALOR MENSUAL POR CONTINGENCIA
Servicio de Contingencia y Seguridad de la Información	\$ 8.945.653

**Este valor no incluye IVA*

*Nota: Este servicio por ser la provisión remota de servidores (hosting), se encuentra exento de pago de IVA de conformidad con el artículo 476 del estatuto tributario.

Condiciones de la Oferta Contrato Fase 1:

- Forma de Pago:
 - ✓ Se facturará los cinco (5) primeros días después de la fecha de corte del mes como tarifa mensual.
 - ✓ Se facturará los cinco (5) primeros días después de la fecha de corte del mes si se presentan nuevas parametrizaciones y personalizaciones de software.
 - ✓ Tiempo máximo de pago de la factura cuarenta y cinco (45) días calendario.
- Tiempo de vigencia del contrato de la Fase 1 con un máximo de dos (2) meses.

Vigencia de la Propuesta

La presente propuesta tiene una vigencia de tres (03) días calendario a partir del 08 de julio de 2022.