

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología

Vigencia: 2022

Fecha: 11/07/2022

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con la "Prestación del servicio de soporte remoto mensual especializado de nivel 3 para el sistema Core del negocio SIPOST".

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN), de ahora en adelante llamada LA ENTIDAD, es una sociedad pública con el carácter de anónima, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto social se desarrolla en un entorno de alta competencia empresarial por lo que los procesos contractuales de la misma deben estar regulados de una manera clara y precisa respetando mandatos legales y Constitucionales propios de la Función Administrativa pero permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual, LA ENTIDAD tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce sus actividades dentro del ámbito del Derecho Privado, como empresario mercantil, dando aplicación a las normas propias de las sociedades previstas en el Código de Comercio y su legislación complementaria.

Servicios Postales Nacionales S.A al ser el operador postal oficial debe garantizar la eficiencia y cobertura en la prestación de sus objetivos comerciales y logísticos, por lo tanto, se hace imprescindible contar con el soporte de la herramienta tecnológica destinada a determinar la trazabilidad de toda la operación logística en la entrega de los envíos postales a los diferentes clientes particulares y públicos.

Dado que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología (IT), es la encargada de administrar y controlar los recursos y plataformas tecnológicas de SPN S.A, que soportan las actividades enmarcadas en la parte misional y administrativa y de acuerdo al direccionamiento estratégico que viene presentando LA ENTIDAD; se hace necesario contar con el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión de los diferentes procesos de la operación logística SIPOST, el cual es el sistema Core de información que soporta los procesos de la operación logística que ofrece la Entidad a sus clientes.

Dentro de la estrategia corporativa, se tiene presupuestado, ofrecer más servicios, crecer en número de clientes y en cantidad de imposiciones de envíos mediante la ampliación de servicios en dicho sistema, garantizando el correcto funcionamiento de la aplicación, por lo cual se requiere la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación.

El presente proceso de contratación se encuentra contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A., es una sociedad pública con el carácter de anónima, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto social se desarrolla en un entorno de alta competencia empresarial por lo que los procesos contractuales de la misma deben estar regulados de una manera clara y precisa respetando mandatos legales y Constitucionales propios de la Función Administrativa, pero permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual, la sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y ejerce sus actividades dentro del ámbito del Derecho Privado, como empresario mercantil, dando aplicación a las normas propias de las sociedades previstas en el Código de Comercio y su legislación complementaria.

Que en consideración a las características especiales que revisten a las sociedades públicas que compiten con el sector público y/o privado, nacional o internacional, en desarrollo de sus actividades industriales y comerciales, se les concede "una regulación especial con remisión al derecho privado dada la naturaleza de las actividades que desarrollan, similares a las que ejecutan los particulares"[1], razón por la cual, "(...) se les ha señalado un objeto comercial específico cuyo desarrollo se sujeta al derecho privado atendiendo la similitud de las actividades que

[1] CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C - 629 de 2003, Magistrado ponente: ALVARO TAFUR GALVIS, Bogotá D.C., veintinueve (29) de julio de dos mil tres (2003).

cumplen con las que desarrollan los particulares, por lo que se les otorga un tratamiento igualitario respecto a la regulación, imposición de límites y condicionamiento de sus actividades, y aplicación del respectivo régimen jurídico, en esta medida el precepto constitucional que consagra la libre competencia (art. 333) debe aplicarse en forma igualitaria tanto a las empresas particulares como a las que nacen de la actuación del Estado en el campo de la actividad privada, y aunque se regulan por las normas y procedimientos de derecho privado y con un propósito lucrativo o rentable, se encuentran vinculadas a la administración pública.”.[2]

Dado que VERYTEL S.A es el propietario de los códigos fuente y la base de la solución de software objeto de la presente necesidad, se requiere adelantar el proceso de contratación con dicho proveedor.

Además de lo anterior, el contratar con el citado proveedor se garantiza continuar cumpliendo con las necesidades tecnológicas, funcionales y regulatorias definidas por la Entidad, tales como:

- El mejoramiento al sistema de información por mejores prácticas o mejoras en el desempeño y que SPN S.A acepte incluir dentro de su operación por considerarlo acorde a la misma. Igualmente, incluye el apoyo especializado para orientar y apalancar el ingreso de nuevos clientes, nuevos servicios y mejorar los que se encuentran actualmente en el sistema de información.
- Servicio de Soporte y Mantenimiento, cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) para la solución de incidentes, problemas o solicitudes que registren los usuarios de procesos internos o clientes, respecto al desempeño del sistema de información.

Vale reiterar que VERYTEL S.A es el propietario, fabricante y cuenta con los derechos patrimoniales de los códigos fuente del sistema de información; siendo el único que puede ofrecer el servicio de soporte, actualización, mantenimiento, acciones de mejora de la plataforma utilizada por los procesos logísticos y algunos clientes de la Entidad, para garantizar lo anteriormente mencionado.

Para ofrecer una solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos de los usuarios y garantizar el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en los procesos que realiza el sistema de Información Postal SIPOST, se requiere contratar los servicios de soporte técnico a través del respaldo del proveedor propietario de los códigos fuente, quien es el único que puede realizar el soporte especializado de aplicaciones Nivel 3.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato el servicio de soporte y mantenimiento, se describen a continuación las especificaciones técnicas:

- a. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web, cuando sea realizada una actividad de Ethical Hacking.
- b. Apoyar el proceso de implementación del protocolo IPv6, validando la compatibilidad de la aplicación, de no ser compatible se debe realizar los cambios correspondientes para cumplir con la compatibilidad
- c. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP), si es requerido por la Entidad.
- d. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación

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”.**

[2] Ídem.

Teniendo en cuenta la definición de ITIL, los eventos que afectan 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 S.A 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 S.A.

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:

a. **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 sí incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de queries (script) que no hayan sido entregados para la administración y ejecución de SPN S.A.

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

3.1.5 Otras definiciones:

Código de la aplicación: incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, no incluye ni datos maestros ni datos transaccionales.

3.1.5.1 Portabilidad: Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.

3.1.5.2 Alcance del servicio especializado de aplicaciones Nivel 3

El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por el nivel 2 de soporte de SPN S.A, en los cuales se requiere un análisis de datos, de código o de reglas de negocio aplicadas a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación Sipost v2.

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 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 2 de SPN S.A, todas enmarcadas bajo el alcance de la aplicación Sipost v2.

3.1.5.3 Definición de mantenimiento

Al ser SIPOST v2 una aplicación diseñada y personalizada para la Operación de SPN S.A, dentro del contrato de Soporte de Nivel 3 se contempla mantenimiento especializado para SIPOST V2 definidas como las Acciones de Mejora que se realizan sobre la aplicación para evitar la degradación de funcionalidades existentes en SIPOST V2.

3.1.5.4 Alcance de mantenimiento

La participación en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos existentes. Por ende, la implementación de las soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación previamente concertadas con SPN S.A. Estas se darán a través de la participación en sesiones de trabajo programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.

3.2 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 Sipost V2.
- 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 y 2 (Funcional y/o de infraestructura y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica fuera del horario de 5*8, SPN S.A 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 S.A. Los casos serán devueltos a SPN S.A únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 2, por escalamiento a través de un canal incorrecto o si se encuentra fuera del alcance de nivel 3. En cuanto a la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 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, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL 2011.
- 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? ¿Donde? ¿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 viernes de 8 am -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El Contratista deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
- f) El Oferente acepta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3, teniendo en cuenta que las funcionalidades se categorizan en Servicios Prioritarios e importantes:

AREA	FUNCIONALIDAD	SERVICIOS
ADMISIÓN	ADMISIÓN CORPORATIVA	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN DE ORDEN DE SERVICIO ONS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN ONS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN GUÍA MASTER	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN INDIVIDUAL	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CAMBIAR ESTADO DE ENVÍOS PRE PAGADOS SIN ADMITIR	PRIORITARIO
ADMISIÓN INTERNACIONAL	GUÍA MASTER	PRIORITARIO
ADMISIÓN INTERNACIONAL	GUÍA MASTER SIN EDICIÓN	PRIORITARIO
CONTROL DE RECOLECCION	CLIENTE CORPORATIVO	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	GENERACIÓN DE CD	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	GUÍAS	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	PLANILLAS	PRIORITARIO
DIGITALIZACION	REPORTE GLOBALIZADO	PRIORITARIO
GESTIÓN DE PRODUCTOS	ORDEN TRASLADO DE INVENTARIOS REGIONAL	PRIORITARIO
INTERFACES	AUTOMATIZACIÓN (PTL – BANDAS)	PRIORITARIO
INTERFACES	CODE	PRIORITARIO
INTERFACES	ERP	PRIORITARIO
INTERFACES	IPS	PRIORITARIO
INTERFACES	LISTAS RESTRICATIVAS	PRIORITARIO
INTERFACES	LOCKERS	PRIORITARIO
INTERFACES	MONEY GRAM	PRIORITARIO
INTERFACES	MULTIPAY	PRIORITARIO
INTERFACES	SERVICIOS WEB	PRIORITARIO
OPERACIÓN	APERTURA DE PIEZA POSTAL (BANDAS Y PTL)	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIAR DESTINO A ENVÍO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIO DE CUSTODIA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CAMBIO DE ESTADO DE ENVÍOS LIQUIDADOS	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CARGUE A CARTERO (BANDAS, PTL, MASIVOS)	PRIORITARIO
OPERACIÓN	CONFECCIÓN DE PIEZA POSTAL	PRIORITARIO

OPERACIÓN	FORMACIÓN DE DESPACHO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	LIQUIDACIÓN DE SECTOR	PRIORITARIO
OPERACIÓN	LLEGADA DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES OPERATIVAS	PRIORITARIO
OPERACIÓN	RECEPCIÓN DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	SALIDA DE RUTA	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/CAMBIO DE ESTADO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DE PROCESO ABANDONO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DE PROCESO ENTREGAS EN MAL ESTADO	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DEL PROCESO INCAUTACIÓN	PRIORITARIO
OPERACIÓN	NOVEDADES DEL PROCESO/NOVEDADES DEL PROCESO REZAGOS	PRIORITARIO
REIMPRESION	CAMBIO DE CUSTODIA	PRIORITARIO
REIMPRESION	IMPRESIÓN DE NOVEDADES UNITARIAS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE FACTURA	IMPORTANTE
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE FORMATOS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE GUÍAS	PRIORITARIO
REIMPRESION	REIMPRESIÓN DE VIAJES	PRIORITARIO
REIMPRESION	REPORTE GLOBALIZADO	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN COMERCIAL	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN COMERCIAL ESTRATÉGICA	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN OPERATIVA ESTRATÉGICA	PRIORITARIO
REPORTES	INFORME RESUMIDO OS Y CLIENTE	PRIORITARIO
REPORTES	REPORTE CONSOLIDADO DE VENTAS	PRIORITARIO
REPORTES	TRAZABILIDAD	PRIORITARIO
REPORTES	GESTIÓN OPERATIVA	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CONSULTA DE ESTADO ADMISIÓN	PRIORITARIO
ADMISIÓN	CAMBIAR ESTADO A ORDEN DE SERVICIO	PRIORITARIO
VENTA	ANULAR COMPROBANTE DE PAGO	IMPORTANTE
VENTA	ANULAR FACTURA	IMPORTANTE
VENTA	APERTURA DE CAJA DEL CO	IMPORTANTE
VENTA	APERTURA DE CAJA DEL VENDEDOR	IMPORTANTE
VENTA	CERRAR CAJA DEL CO	IMPORTANTE
VENTA	CERRAR CAJA DEL VENDEDOR	IMPORTANTE
VENTA	MODIFICAR CAJA	IMPORTANTE
VENTA	REPORTE DE CIERRE DE CAJA	PRIORITARIO
VENTA	REPOSICIÓN DE TESORERÍA	IMPORTANTE
VENTA	VENTA DE SERVICIOS FINANCIEROS	IMPORTANTE

VENTA	VENTA GENERAL	PRIORITARIO
ADMISIÓN	ADMISIÓN SERVICIOS MASIVOS	PRIORITARIO
ADMISIÓN	COMPLEMENTO DE DATOS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	AEROLÍNEA	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	BÚSQUEDA DE CARTAS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	PUERTO	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI PARÁMETROS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI PRODUCTOS	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	SAI SUCURSALES DIAN	IMPORTANTE
ADMISIÓN INTERNACIONAL	VALIDAR RECAUDO	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	ASIGNAR APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
APARTADO POSTAL	GESTIÓN DE ARRENDAMIENTO	IMPORTANTE
AUDITORIA	REPORTE DE AUDITORIA	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	CONTROL DE RECOLECCIÓN	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	CONTROL DE RECOLECCIÓN ADICIONAL	IMPORTANTE
CONTROL DE RECOLECCION	SOLICITUD DE RECOLECCIÓN ADICIONAL SC	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	CONSULTA DE MOVIMIENTOS	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	IMPUESTO DE PRODUCTO	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	PRODUCTO	IMPORTANTE
GESTIÓN DE PRODUCTOS	TIPO DE PRODUCTO	IMPORTANTE
INTERFACES	CRM	IMPORTANTE
INTERFACES	GENERALLI	IMPORTANTE
INTERFACES	MINTIC	IMPORTANTE
INTERFACES	PTL	PRIORITARIO
INTERFACES	RIESGO DE LIQUIDEZ	IMPORTANTE
INTERFACES	UGPP	IMPORTANTE
INVENTARIO DE GUIAS	CONSULTAS	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	ADMINISTRACIÓN	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	DÍAS NO HÁBILES	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	GESTIÓN DE APARTADO POSTAL	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	GESTIÓN DE SERVICIOS POSTALES	PRIORITARIO
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA ECONOMÍA	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARAMETRIZACIÓN DE LA UBICACIÓN	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PARÁMETROS	IMPORTANTE
PARAMETRIZACION GENERAL	PROCESO	IMPORTANTE

PARAMETRIZACIÓN GENERAL	SEGURIDAD	PRIORITARIO
PARAMETRIZACIÓN GENERAL	TIPO DE CORREO	IMPORTANTE
REPORTES	GESTIÓN DE INVENTARIOS	IMPORTANTE
REPORTES	GESTIÓN FINANCIERA	IMPORTANTE
REPORTES	SERVICIOS FINANCIEROS	IMPORTANTE

- g) 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.

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		
	MEDIO	ALTO	CRITICO
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: (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
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.

- h) 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:

Se calcula 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 fórmula:

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

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización.

Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:

IMPACTO	PESO
Crítico	25%
Alto	30%
Medio	27%
Bajo	18%

Para realizar una suma ponderada, luego se realiza la suma por cada peso de tipo de clasificación en el siguiente peso:

Priorización	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

Descuento mensual en factura	0%	6%	11%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

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

3.3 En cuanto a Publicaciones:

- a. El Oferente debe garantizar que para la implementación de cambios y/o publicaciones, entregará un documento técnico donde irá plasmado los cambios a publicar, archivos a utilizar, procedimiento de

publicación, monitoreo de publicación, proceso de Rollback, configuraciones especiales, y el análisis de riesgo e impacto de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción. El documento técnico debe ser entregado a más tardar el día que sean agendados al comité de cambios y publicaciones del proceso de IT en la entidad.

- b. El Oferente debe garantizar que el paquete a publicar contenga sólo lo que fue autorizado mediante el proceso de gestión de cambios de SPN S.A. De publicar algo que no ha sido aprobado mediante comité, se aplicará una sanción del 5% a la facturación del mes en gestión.
- c. 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).
- d. El oferente debe garantizar que el paquete de publicación en producción que entrega (presentación, servicios y elementos de base de datos) sea idéntico al entregado en ambiente de preproducción o certificación y especificado en el documento técnico. De no cumplir se aplicará una sanción del 5% en facturación.
- e. El Oferente debe asegurar que el tiempo de garantía de la solución de incidentes será de (5) cinco días hábiles.
- f. El Oferente debe garantizar que asistirá a reuniones presenciales y/o telefónicas de seguimiento, para la solución de los problemas dado que, para la solución de éstos, no será utilizado los ANS como medición.
- g. El Oferente debe garantizar que entregará el set de pruebas que incluya los pantallazos y/o documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A.

Notas aclaratorias de publicaciones:

- La publicación de emergencia por incidente no aplicará ANS, sin embargo, el contratista debe asegurar las condiciones mínimas de calidad para no afectar las funcionalidades que se encuentra en correcta operación antes de la publicación.
- El Oferente aceptará que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en el ambiente anterior a la publicación provisto y administrado por SPN S.A; si en el ambiente anterior no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
- El Oferente aceptará que se detenga el tiempo en la herramienta de gestión, cuando se inicie el set de pruebas tanto por parte del Oferente como por parte de SPN S.A. El tiempo invertido en el set de pruebas debe ser previamente acordado con SPN S.A.

3.4 Indicador calidad de publicaciones:

1. Si la publicación impacta la capa de presentación, el proveedor debe entregar el paquete (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación), que incluya el set de pruebas de calidad; para que permita la realización suficiente y necesaria de pruebas por parte de SPN S.A.
2. Si la publicación impacta alguna de las interfaces, el proveedor debe hacer entrega previa del paquete de publicación (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación) con el respectivo set de pruebas de calidad.
3. Para garantizar una correcta publicación de soluciones de incidencias, problemas o requerimientos, se aplicará los siguientes ANS de calidad:

ANS	FÓRMULA
Calidad en las pruebas en preproducción	1 punto por cada set de pruebas con errores sin solución del Bug desde la 1ra ejecución del paquete por parte de SPN S.A. Teniendo en cuenta que sea sobre la ejecución del set de pruebas.

	2 puntos por cada set de pruebas con errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete, teniendo en cuenta que el bug haya sido reportado como solucionado por parte del contratista.
	3 puntos por cada set de pruebas sin solución del bug, que adicional presenten errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete.
Calidad en publicación de producción	4 puntos por errores detectados en producción, que son demostrados como inherentes a la publicación o no replicables en ambiente de preproducción. Se sancionará si los incidentes no son solucionados dentro de las tres horas establecidas en el ANS.

3.5 Calidad en ambiente de preproducción:

Solución Bugs reportados	OK	Error	OK	Error
Estado de Otras funcionalidades	OK	OK	Error	Error
Puntos a penalizar	0	1	2	3

3.6 Penalidad en ambiente de producción:

Se aplicarán los cuatro puntos, cuando los errores sean detectados en el ambiente de producción.

Penalizaciones de calidad:

Puntos mensuales	% de descuento factura mes
1	0%
2	6%
3	7%
>=4	8%

Notas aclaratorias

- Los puntos sólo serán acumulables durante el mes de facturación, esta acumulación de puntos se hará por cada set de pruebas dentro del mes de facturación.
- El indicador de calidad está asociado a las reincidencias de errores de los bugs de los incidentes reportados dentro de este contrato y solucionados en las versiones de preproducción y producción.

3.7 En cuanto a Oportunidades de mejora:

- El Oferente debe garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- El Oferente debe proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- El Oferente debe garantizar que realizará validación y entrega para la ejecución por parte de SPN S.A, de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema relacionada a código fuente o cambios en este o si así se definió en la implementación de una funcionalidad nueva como cargue inicial. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN S.A y El Oferente, y documentada mediante RFC.
- El Oferente debe garantizar que entregará un script para modificaciones de datos por base de datos, autorizados por el comité de cambios de SPN S.A, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, y sólo para incidentes críticos.
- El oferente debe garantizar que el administrador de los datos asistirá presencial/telefónica al comité de cambios de datos (de ser necesario) dos horas a la semana y aceptará las funciones definidas a dicho rol.

- f. El Oferente debe garantizar que participará en sesiones de trabajo cada dos semanas programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.
- g. El oferente debe garantizar el soporte de la aplicación, cuando el contratante confirme previamente con él la compatibilidad de cambios en infraestructura, en beneficio del desempeño de la aplicación.

3.8 En cuanto a Entregables

- a. El Oferente debe garantizar que entregará mensualmente los siguientes documentos:
 - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN S.A.
 - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
 - Sugerencias de mejora.
 - Observaciones
 - Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios resultantes de bugs, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
 - El proveedor debe reportar el consumo de horas de especialistas verticales.
 - Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales S.A para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN S.A tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

3.9 En cuanto al recurso humano:

- a. El Oferente debe garantizar que el servicio incluye los siguientes perfiles:
 - **Soporte:** Analista Funcional nivel 3: Técnico en sistemas con conocimiento en base de datos SQL server y funcionalidad de Sipost, con experiencia mínima de dos años en servicio y soporte en Sipost. Disponibilidad 100% del contrato.

3.10 En cuanto a Servicios solicitados por demanda:

- a) El Oferente debe garantizar que dará atención al usuario Especializado como soporte para la parametrización y uso especializado de la aplicación a nivel funcional y operativo, en la definición de servicios o procesos nuevos o modificados.
- b) El Oferente debe garantizar que brindará soporte en la administración de Aplicación (Solución a inquietudes de administración de aplicación, Base de Datos y Plataforma).

3.11 En cuanto a Bolsa de horas de disponibilidad incluidas:

- a) **En cuanto a Especialistas verticales:** Hora especialista disponible para reuniones, estas reuniones serán solicitadas por SPN, puede ser presencial o virtual según solicitud por SPN S.A.
- b) **Especialista funcional y de servicio:** Disponibilidad 5 horas al mes no acumulables.
- c) **Especialista de plataforma y aplicaciones:** Disponibilidad 25 horas al mes no acumulables.
- d) **Especialista de estructura de datos:** disponibilidad 10 horas al mes no acumulables.
- e) **Se incluye 4 Horas de disponibilidad de servicio programadas fuera del horario 5*8.** Estas horas de disponibilidad son mensuales No acumulables.
- f) **Se tiene disponibilidad de 2 horas de atención de servicio para eventos no Programados.**

3.12 En cuanto a Disponibilidad Adicional (servicio adicional con pago por demanda):

- a. Dedicación de grupo de servicio mínimo en horarios fuera del servicio.

- b. Las horas que sean solicitadas fuera del horario de servicio 5*8 y las cuales excedan las bolsas de horas incluidas, tendrán un costo adicional por demanda según la ejecución y el esfuerzo de las tareas reportadas.
- c. El oferente debe brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación, el tiempo utilizado en esta actividad serán utilizados de la bolsa de horas disponibles del especialista de plataforma y aplicaciones.

3.13 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

- 81112200 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestación del servicio de soporte remoto mensual especializado de nivel 3 para el sistema Core del negocio SIPOST.

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

Certificados de registro de soporte lógico – software inscritos en el Libro 13 Tomo 37 Partida 59 respectivamente del 10 de abril de 2013, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

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

Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Constancia de la Unidad de Derecho de autor (el cual se anexa).

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor; toda vez, que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el proveedor VERYTEL S.A.

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la presente contratación es de **TRESCIENTOS DIECISIETE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE., (\$317.972.760,00)**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo VERYTEL S.A., el propietario de los derechos de autor del SISTEMA POSTAL SIPOST, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 Tomo 37 Partida 59 respectivamente del 10 de abril de 2013, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, es quien tiene el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar.

En virtud de lo citado, La Dirección Nacional de Informática y Tecnología como área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor VERYTEL S.A.

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

- a. Certificado de existencia y representación legal del proponente

El proponente debe allegar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, sin que este supere treinta (30) días calendario desde su expedición a la fecha de presentación de la oferta, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, la duración de la sociedad y el objeto social, el cual debe estar relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica, con fecha de expedición dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso contractual.

La duración de la Sociedad debe ser no inferior al plazo de ejecución del contrato, incluidas sus prórrogas, y tres (3) años más.

Cuando el Representante Legal del oferente se encuentre limitado en sus facultades para presentar la propuesta y suscribir el contrato que resulte del presente proceso, se deberá anexar a la oferta, copia del documento en el cual conste la decisión del órgano social correspondiente que lo autoriza para la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato.

- b. Fotocopia de cédula del representante legal.
- c. Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- d. Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- e. Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que el oferente sea el titular de esta.
- f. **Certificación Parafiscales:** De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en esta deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos de los últimos seis (06) meses en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta.

Nota: El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

- g. **Nota:** El proponente interesado en participar en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación.
- h. **Declaración de origen de fondos y bienes:** El proponente deberá presentar la declaración de origen de fondos y bienes firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del Consorcio o Unión Temporal conformado, o por poder debidamente conferido para tal efecto con el lleno de los requisitos de Ley, según sea el caso, de conformidad con el Anexo correspondiente a los pliegos de condiciones. En el anexo de declaración de origen de fondos y bienes el oferente deberá especificar el origen de los fondos o recursos, y los bienes y servicios que se ofertarán directamente a Servicios Postales Nacionales S.A.S.

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2022, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y/o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución será entregado junto con la estimación de horas para cada necesidad contemplada como horas de especialista definidas en el momento que se presenten; de esta manera el proveedor garantizará que este sea validado por los usuarios finales y aprobado por el supervisor.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA
ADMINISTRATIVO	1	Desistimiento de la oferta o no firma el contrato		X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad/invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores		X		* Afectar la póliza de seriedad * Iniciar proceso litigioso		X	X
	2	Declaratoria de desierto del proceso		X		* Definir las condiciones mínimas a exigir conforme a la realidad del mercado y del sector (Indicadores financieros, capacidad jurídica y requisitos técnicos)		X		* Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto, para la futura invitación.	X		
	3	Sobrevaloración o subestimación de los precios propuestos por el contratista		X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad. * Adelantar un adecuado estudio de mercado y del sector * Señalar en los términos de invitación como causal de rechazo			X	* Afectar la póliza de seriedad * Rechazar la oferta con precios artificiales		X	X
	4	Incumplimiento de obligaciones del marco contractual y disposiciones de la propuesta		X		* Adecuada supervisión del contrato con verificaciones periódicas. * Estipular cláusulas de descuentos por incumplimiento. * Solicitud de pólizas de garantías		X		* Afectar las pólizas de garantías * Aplicar los descuentos por incumplimientos pactados	X	X	X
JURÍDICOS - LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)		X		* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas y publicación en página web y Secop II * Indicadores Financieros		X		* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	
FINANCIEROS	5	Insolvencia del Contratista por	X			* Incluir en la invitación formal		X		* Aplicar las cláusulas al		X	X

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA
		Indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.				disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.				segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE. * Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes. * Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Entidad.			
ECONÓMICO	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.		X		* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X	X	
	8	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva		X		* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X		
TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propio del bien o servicio adquirido.		X		* Darle el adecuado uso de los bienes allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.			X	* Aplicar las cláusulas del incumpliendo pactadas en el contrato. * Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.		X	X
	10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos.			X	* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. * Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por			X	* Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.	X	X	X

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	No	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA
						iguales o mejores características técnicas.							
FUERZA MAYOR	11	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). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.		X		* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de Adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **TRESCIENTOS DIECISIETE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE., (\$317.972.760,00)**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	CANT.	VALOR UNITARIO	TOTAL
1			Software mensual en operación de aplicación (SOFUT - Nivel 1)	6	66.324.000	\$ 397.972.760
A. CONDICIONES COMERCIALES						
Forma de pago: Cuarenta y cinco (45) días después de recibida factura						SUBTOTAL
Término de entrega: inmediato a partir de la firma del acta de inicio.						IVA
Vigencia de la oferta: Noventa (90) días.						TOTAL

13. GARANTÍAS

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

GARANTÍAS REQUERIDAS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN			
AMPARO	DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	(X) PARA SELECCIONAR
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIOS	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
GARANTÍA DE PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	término de ejecución de este y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.	X

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

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

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

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

CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:

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

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será a cargo del **Director Nacional de Informática y Tecnología** de Servicios Postales Nacionales S.A, 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

El presente proceso cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad:

CDP No. 52976 del 30 de junio de 2022 por valor de **TRESCIENTOS DIECISIETE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE., (\$317.972.760,00).**

16. FORMA DE PAGO

LA ENTIDAD pagará al proveedor los servicios contratados de la siguiente manera:

Se realizarán Seis (06) pagos mes vencido correspondientes al servicio de mantenimiento y soporte especializado Nivel 3 por valor de **CINCUENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE. (\$52.995.460)**, incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Se efectuarán pagos mensuales a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN S.A. Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C., término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: **a)** Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. **b)** Certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar, de los empleados a su cargo, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. **c)** Certificación bancaria no mayor a noventa días. **d)** Informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato, el cual deberá ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

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

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

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

1. Cumplir con el objeto contractual, con la calidad y tiempos establecidos en el contrato de acuerdo a todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. 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. Garantizar que por ningún motivo suspenderá o abandonará el cumplimiento del objeto del contrato, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por LA ENTIDAD, así mismo deberá responder por la calidad de los bienes y servicios.
5. Mantener los precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato y hasta su liquidación.
6. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta ejecución del objeto contratado.
7. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta LA ENTIDAD, a través del supervisor de este o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
8. Presentar plan de trabajo y cronograma donde se especifique las actividades a desarrollar y sus entregables.
9. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato o quien este delegue, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
10. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
11. Garantizar que no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a LA ENTIDAD, a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
12. Realizar los aportes a seguridad social tal como lo exige la Ley. De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, deberá cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral.
13. Garantizar el pago de todos los sueldos y/o prestaciones del personal a su servicio.
14. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
15. Mantener indemne a LA ENTIDAD de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones suyas o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.
16. Garantizar que, para el trámite de prórrogas, adiciones, Otro sí del contrato, se deberá entregar o enviar a LA ENTIDAD los documentos de dicha solicitud con al menos quince (15) días hábiles de antelación con los respectivos soportes.
17. Guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos. EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así

mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellas, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

18. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
19. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **PARÁGRAFO.** En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.
20. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta.
21. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
22. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.
23. Las demás obligaciones inherentes de conformidad a la naturaleza del contrato.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Cumplir a cabalidad con el documento de anexo técnico detallado en el numeral 3. "*Especificaciones del bien y/o servicio a contratar*" del Estudio Previo, el cual hace parte integral del presente proceso contractual y en consecuencia produce sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales.

A. Obligaciones en cuanto al Servicio

1. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web, cuando sea realizada una actividad de Ethical Hacking.
2. Apoyar el proceso de implementación del protocolo IPv6, validando la compatibilidad de la aplicación, de no ser compatible se debe realizar los cambios correspondientes para cumplir con la compatibilidad.
3. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP), si es requerido por la Entidad.
4. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
5. Garantizar que será el responsable de prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de Sipost V2.
6. 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.
7. Garantizar 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 y 2 (Funcional y/o de infraestructura y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica fuera del horario de 5*8, SPN S.A 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 S.A. Los casos serán devueltos a SPN S.A únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 2, por

escalamiento a través de un canal incorrecto o si se encuentra fuera del alcance de nivel 3. En cuanto a la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 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, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL 2011.

8. El contratista 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 S.A 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.
9. Garantizar que el horario de atención de Nivel 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a viernes de 8 am -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El Contratista deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
10. Garantiza la aceptación de los Acuerdos de Nivel de Servicio consignadas en el numeral 4 literal f para el soporte de Nivel 3.
11. Garantizar la aceptación de la priorización Servicio consignadas en el numeral 4 literal g.
12. Garantiza la aceptación de los ANS consignados en el numeral 4 literal g.
13. 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:

Se calcula 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 fórmula:

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

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización.

Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:

IMPACTO	PESO
Crítico	25%
Alto	30%
Medio	27%
Bajo	18%

Para realizar una suma ponderada, luego se realiza la suma por cada peso de tipo de clasificación en el siguiente peso:

Priorización	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

Descuento mensual en factura	0%	6%	11%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

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

14. Obligaciones en cuanto a Publicaciones:

- a. Garantizar que para la implementación de cambios y/o publicaciones, entregará un documento técnico donde irá plasmado los cambios a publicar, archivos a utilizar, procedimiento de publicación, monitoreo de publicación, proceso de Rollback, configuraciones especiales, y el análisis de riesgo e impacto de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción. El documento técnico debe ser entregado a más tardar el día que seán agendados al comité de cambios y publicaciones.
- b. Garantizar que el paquete a publicar contenga sólo lo que fue autorizado mediante el proceso de gestión de cambios de SPN S.A. De publicar algo que no ha sido aprobado mediante comité, se aplicará una sanción del 5% a la facturación del mes en gestión.
- c. 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).
- d. Garantizar que el paquete de publicación en producción que entrega (presentación, servicios y elementos de base de datos) sea idéntico al entregado en ambiente de preproducción o certificación y especificado en el documento técnico. De no cumplir se aplicará una sanción del 5% en facturación.
- e. Asegurar que el tiempo de garantía de la solución de incidentes será de (5) cinco días hábiles.
- f. Garantizar que asistirá a reuniones presenciales y/o telefónicas de seguimiento, para la solución de los problemas dado que, para la solución de éstos, no será utilizado los ANS como medición.
- g. Garantizar que entregará el set de pruebas que incluya los pantallazos y/o documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A.

Notas aclaratorias de publicaciones:

- La publicación de emergencia por incidente no aplicará ANS, sin embargo, el contratista debe asegurar las condiciones mínimas de calidad para no afectar las funcionalidades que se encuentra en correcta operación antes de la publicación.
- El contratista aceptará que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en el ambiente anterior a la publicación provisto y administrado por SPN S.A; si en el ambiente anterior no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
- El contratista aceptará que se detenga el tiempo en documentación de las pruebas exitosas antes de iniciar las pruebas por parte de SPN S.A. La herramienta de gestión, cuando se inicie el set de pruebas tanto por parte del Contratista como por parte de SPN S.A. El tiempo invertido en el set de pruebas debe ser previamente acordado con SPN. S.A

Indicador calidad de publicaciones:

- Si la publicación impacta la capa de presentación, el proveedor debe entregar el paquete (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación), que incluya el set de pruebas de calidad; para que permita la realización suficiente y necesaria de pruebas por parte de SPN S.A.
- Si la publicación impacta alguna de las interfaces, el proveedor debe hacer entrega previa del paquete de publicación (mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de publicación) con el respectivo set de pruebas de calidad.
- Para garantizar una correcta publicación de soluciones de incidencias, problemas o requerimientos, se aplicará los siguientes ANS de calidad:

ANS	FÓRMULA
Calidad en las pruebas en preproducción	1 punto por cada set de pruebas con errores sin solución del Bug desde la 1ra ejecución del paquete por parte de SPN S.A. Teniendo en cuenta que sea sobre la ejecución del set de pruebas.
	2 puntos por cada set de pruebas con errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete, teniendo en cuenta que el bug haya sido reportado como solucionado por parte del contratista.

ANS	FÓRMULA
	3 puntos por cada set de pruebas sin solución del bug, que adicional presenten errores demostrados como inherentes a los cambios del paquete.
Calidad en publicación de producción	4 puntos por errores detectados en producción, que son demostrados como inherentes a la publicación o no replicables en ambiente de preproducción. Se sancionará si los incidentes no son solucionados dentro de las tres horas establecidas en el ANS.

Calidad en ambiente de preproducción:

Solución Bugs reportados	OK	Error	OK	Error
Estado de Otras funcionalidades	OK	OK	Error	Error
Puntos a penalizar	0	1	2	3

Calidad en ambiente de producción:

Se aplicarán los cuatro puntos, cuando los errores sean detectados en el ambiente de producción.

Penalizaciones de calidad:

Puntos mensuales	% de descuento factura mes
1	0%
2	6%
3	7%
>=4	8%

Notas aclaratorias:

- Los puntos sólo serán acumulables durante el mes de facturación, esta acumulación de puntos se hará por cada set de pruebas dentro del mes de facturación.
- El indicador de calidad está asociado a las reincidencias de errores de los bugs de los incidentes reportados dentro de este contrato y solucionados en las versiones de preproducción y producción.

15. Obligaciones en cuanto a Oportunidades de mejora

- Garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- Proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN S.A.
- Garantizar que realizará validación y entrega para la ejecución por parte de SPN S.A, de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema relacionada a código fuente o cambios en este o si así se definió en la implementación de una funcionalidad nueva como cargue inicial. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN S.A y El Contratista, y documentada mediante RFC.
- Garantizar que entregará un script para modificaciones de datos por base de datos, autorizados por el comité de cambios de SPN S.A, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, y sólo para incidentes críticos.
- Garantizar que el administrador de los datos asistirá presencial/telefónica al comité de cambios de datos (de ser necesario) dos horas a la semana y aceptará las funciones definidas a dicho rol.
- Garantizar que participará en sesiones de trabajo cada dos semanas programadas por SPN S.A, para la identificación y definición de políticas y procedimientos que permitan generar y desarrollar la mejora continua.
- Garantizar el soporte de la aplicación, cuando el contratante confirme previamente con él la compatibilidad de cambios en infraestructura, en beneficio del desempeño de la aplicación.

16. Obligaciones en cuanto a Entregables:

Garantizar que entregará mensualmente los siguientes documentos:

- Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN S.A.
- Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
- Sugerencias de mejora.
- Observaciones.
- Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios resultantes de bugs, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
- Reportar el consumo de horas de especialistas verticales.
- Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN S.A tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

17. Obligaciones en cuanto al recurso humano:

Garantizar que el servicio incluye los siguientes perfiles:

- **Soporte:** Analista Funcional nivel 3: Técnico en sistemas con conocimiento en base de datos SQL server y funcionalidad de Sipost, con experiencia mínima de dos años en servicio y soporte en Sipost. Disponibilidad 100% del contrato.

18. Obligaciones en cuanto a Servicios solicitados por demanda:

- a) Garantizar que dará atención al usuario Especializado como soporte para la parametrización y uso especializado de la aplicación a nivel funcional y operativo, en la definición de servicios o procesos nuevos o modificados.
- b) Garantizar que brindará soporte en la administración de Aplicación (Solución a inquietudes de administración de aplicación, Base de Datos y Plataforma).

19. Obligaciones en cuanto a Bolsa de horas de disponibilidad incluidas:

- a) **En cuanto a Especialistas verticales:** Hora especialista disponible para reuniones, estas reuniones serán solicitadas por SPN, puede ser presencial o virtual según solicitud por SPN S.A.
- b) **Especialista funcional y de servicio:** Disponibilidad 10 horas al mes no acumulables.
- c) **Especialista de plataforma y aplicaciones:** Disponibilidad 30 horas al mes no acumulables.
- d) **Especialista de estructura de datos:** disponibilidad 15 horas al mes no acumulables.
- e) **Se incluye 8 Horas de disponibilidad de servicio programadas fuera del horario 5*8.** Estas horas de disponibilidad son mensuales No acumulables.
- f) **Se tiene disponibilidad de 2 horas de atención de servicio para eventos no Programados.**

20. Obligaciones en cuanto a Disponibilidad Adicional (servicio adicional con pago por demanda):

- a. Dedicación de grupo de servicio mínimo en horarios fuera del servicio.
- b. Las horas que sean solicitadas fuera del horario de servicio 5*8 y las cuales excedan las bolsas de horas incluidas, tendrán un costo adicional por demanda según la ejecución y el esfuerzo de las tareas reportadas.

21. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de la aplicación, el tiempo utilizado en esta actividad serán utilizados de la bolsa de horas disponibles del especialista de plataforma y aplicaciones.

22. Las demás obligaciones inherentes para el cumplimiento del desarrollo del presente contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.

2. Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. 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 PROTECCION DE DATOS PERSONALES

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

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

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

tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

20. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.

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

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

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

21. POR INCUMPLIMIENTO IMPERFECTO O INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL MARCO OBLIGACIONAL

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

- A. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, LA ENTIDAD lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. LA ENTIDAD, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo

cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.
- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

22. ANEXOS

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

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

23. FIRMAS



GONZALO PASTOR PELAEZ
Director Nacional de Informática y Tecnología (E)

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: Miguel Pardo Uribe – Profesional Jurídico

Quien revisó condiciones financieras: Daniel Niño Solano – Profesional Financiero

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: Sandra Rodríguez / Claudia Morato / Jenny Téllez