

**SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA EFECTUAR ESTUDIO DE MERCADO**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de conformidad con el principio de transparencia para la contratación, lo convoca como único oferente a participar con su COTIZACIÓN, como parte del estudio de mercado dentro de la etapa preparatoria del proceso de selección, conforme a las siguientes especificaciones:

**1. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR**

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

**2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR**

Esta solución debe componerse de:

- Un (1) Web Service para intercambio de datos del aplicativo de listas restrictivas con las aplicaciones Multipay y ERP (Seven).
- Un aplicativo web, desde el cual se puedan consultar todos los usuarios (remitentes, destinatarios, clientes del servicio de transporte de carga y en cualquier contraparte que tenga la entidad).
- Una base de datos en Excel.
- Número ilimitado de Usuarios de consulta que permitan verificar información dentro de las listas restrictivas para denegar relaciones comerciales con personas o entidades que estén relacionados a riesgos asociados al LA/FT.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Razón social del proveedor a evaluar	
			Valor Unitario	Valor Total
software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo	mes	06		\$
<b>SUBTOTAL</b>				-
<b>IVA</b>				-
<b>TOTAL</b>				-

**3. TÉRMINO DE EJECUCIÓN**

El término de ejecución será de Seis (06) meses, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución de la orden o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

**4. LUGAR DE EJECUCIÓN**

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

**5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**



### OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

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

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.
6. Garantizar que todo el personal que ocupe para el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad.
7. El contratista debe contar con el personal idóneo y necesario para el desarrollo y cumplimiento del objeto y alcance del contrato.
8. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
9. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que allá lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
10. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
11. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
  - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
  - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
  - c. El proveedor 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.
  - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios





- electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
- e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
  - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.
  - g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD 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.
12. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARAGRAFO. 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.
13. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

#### **OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA**

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

- 1. El oferente debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 1 sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del contratista. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
- 2. 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.



3. Garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
4. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo
5. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP) de la aplicación
6. 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
7. Implementación y puesta en funcionamiento de un servicio web que se integre a las aplicaciones core de la entidad Multipay y ERP(Seven).
8. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
9. Cumplir con las Normas de seguridad de la información para proveedores definidos por la entidad. (ver anexo)
10. Reportar por escrito a SPN cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
11. Garantizar el cumplimiento de la política corporativa de la información que la entidad tiene definida.
12. Firmar un acuerdo de confidencialidad junto con la firma del contrato, dada la importancia de la información SPN y sus clientes. El Proveedor no podrá hacer uso de la información.
13. Entregar un documento que defina las Restricciones sobre el software empleado.
14. Entregar un documento con los Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
15. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato
16. Garantizar que durante la vigencia de este contrato, no revelará información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
17. Garantizar la activación del servicio.
18. Garantizar la ejecución de la operación de Nivel 3 de la mesa de ayuda de la aplicación y su relación con los niveles 1 y 2, como se detalla a continuación.
  - a. El Contratista es el responsable de atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de listas, que por su naturaleza (funcional, datos, de software, o de hardware) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
  - b. El Contratista debe brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.





- c. El soporte que presta el contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en materia computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos).	Contratista

- d. El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por nivel 1 y nivel 2 de soporte de Servicios Postales Nacionales a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación.

**Parágrafo:** Los eventos a gestionar en el Nivel 3 son los siguientes:

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

- **Problemas:** Incidentes que a pesar del análisis técnico y funcional de Nivel 2 de SPN, se desconoce la causa raíz; también está en esta categoría el análisis de incidentes reportados como repetitivos, de los cuales se tiene un proceso de workaround para dar continuidad a la operación.
- **Error Conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz y se busca el planteamiento de la solución definitiva, la cual está en análisis la viabilidad para su implementación.
- **Requerimientos:** Solicitudes de información o de análisis que por su complejidad no pueden ser solucionados en el nivel 1 y 2 de SPN, o que están relacionadas con el uso, parametrización o administración de una funcionalidad de la aplicación. También abarca el análisis de impacto de



requerimientos y de cambios debido a errores operativos o que se encuentran fuera del alcance y requieren un asesoramiento para su manejo a nivel de datos.

- **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, incluye datos maestros.
- **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.

19. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación.
20. Prestar un servicio de un webservice para intercambiar datos con las aplicaciones core de la entidad, con un tiempo de respuesta mínimo de 180 trx por segundo. Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin encolamientos o intermitencias en el servicio.
21. Prestar el soporte sobre el webservice mencionado en el numeral anterior.
22. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de las aplicaciones que tienen integración con la aplicación de listas restrictivas.
23. Entregar una copia de la certificación ISO 27001 del datacenter donde se tiene alojada la aplicación, para asegurar el cumplimiento de lineamientos de la seguridad de la información de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, o aquella que la remplace, modifique y/o complemente, respondiendo a las auditorias respectivas que realice la Entidad o los entes de control.
24. Entregar un documento donde certifique que la entidad cuenta con acceso a través del software de Listas restrictivas para la consulta de listas restrictivas, vinculantes y PEP'S.
25. Entregar un documento donde se describa el proceso de borrado de los datos.
26. Proveer los planes, plataforma alterna y procesos de contingencia de la Plataforma de la aplicación, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,6% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen el servicio al cliente adecuado. La continuidad y correcta operación no es solo disponibilidad de infraestructura, sino que la operación de la plataforma funcione correctamente en su integridad transaccional, servicios de reportes y de parametrización. Debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la contingencia y enviar una evidencia exitosa de prueba realizada a dicha contingencia.
27. Proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio.
28. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, infraestructura, comunicaciones, bases de datos, servicio web, y todo componente que respalde la operación de esta.
29. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios asignada por Servicios Postales Nacionales, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
30. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de 4-72. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales. En la capacitación el





proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de SPN.

31. Proveer de una línea de soporte para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8 (5 días por 8 horas laborales), con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados por nivel 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
32. Aceptar que los incidentes presentados durante la prestación del servicio, sólo se cerrarán cuando se restablezca el servicio y se certifique por el especialista de nivel 2 la solución definitiva del incidente.
33. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización al valor facturado en el mes, tal y como se detalla a continuación:

e. 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 o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.
- **Urgencia Media:** Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Lider de Proceso).
- **Urgencia Baja:** Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.

f. Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
Alto (Presidencia, Secretario General, VIP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	12 HORAS
Medio (Lideres de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	5 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	4 HORAS

**El Servicio Estándar** aplica para requerimientos escalados al proveedor y 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 cierre o entrega.

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	48 HORAS
Medio (Lideres de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	12 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	8 HORAS



- g. El Contratista cumplirá a través de su mesa de servicio con la gestión de casos escalados de acuerdo con Los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual, a continuación, se describe el modelo de penalización:

*Se calcula por cada tipo de clasificación de servicios (Estándar de incidentes y estándar de Requerimientos) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:*

**Formula:**

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

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

Descuento mensual en factura	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

- h. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y el desempeño de la base de datos.
- i. Realizar las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación (re-indexación, copia de seguridad incremental diario, y full backup semanal). Estas tareas deben estar explícitas en el informe de operación mensual presentado a Servicios Postales Nacionales. Los mantenimientos deben ser informados y coordinados con el personal de IT de la entidad para aprobación y ejecución.
- j. Presentar un informe mensual de operación que contiene lo siguiente:
- Incidencias presentadas y las sugerencias de mejora; el cumplimiento de ANS.
  - Desempeño de la aplicación (disponibilidad), y de la infraestructura tecnológica (CPU, memoria RAM, procesador).
  - Informe de las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación.
  - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
- k. El Contratista deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.
- l. Garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso del 99,6%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio web.
- El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
  - El Up time debe estar en el 99,6% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,6	27 hrs	135 min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente manera:



$$DisponibilidadUPd = \frac{A - B}{A} * 100$$

A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 365 = 8,760 Horas/año.

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).

Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de la disponibilidad de la aplicación ocasionará una penalización en la facturación, la cual se describe en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	25%	50%	75%	100%
Desde	100%	99,7%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,8%	75%	50%	25%	0%

- m. Presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
  - n. Informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
34. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
  35. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
  36. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente, para este fin debe firmar un acuerdo de confidencialidad.
  37. Garantizar que los entregables mensuales deben contener los siguientes documentos:
    - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
    - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
    - Sugerencias de mejora.
    - Observaciones
    - Soporte de la disponibilidad de la aplicación.

**Nota:** Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

## 6. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL ENVÍO DE LAS COTIZACIONES

El interesado en participar debe tener en cuenta que no podrá cotizar parcialmente sino totalmente los ítems y se le recomienda que antes de elaborar y presentar su cotización, tenga en cuenta lo siguiente:

- Indicar si el valor del IVA está incluido en la cotización. Con relación al IVA el proponente debe discriminar en la oferta este impuesto, si pertenece al régimen común; en caso de no indicarlo, este nuevo valor no será reconocido por S.P.N S.A y el proveedor deberá asumir el costo del impuesto.



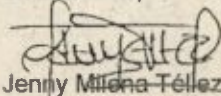
- El proponente deberá cotizar los ítems en la unidad de medida acorde con la requerida para cada uno de los elementos requeridos por la Entidad.
- En la cotización, el interesado deberá tener en cuenta todos los gastos directos e indirectos, tales como impuestos, tributos constitución de las garantías en caso de que se requiera, suministro, transporte, operarios y demás gastos para el debido cumplimiento. Por lo tanto, los precios que se propongan deberán considerar tales conceptos.
- La validez de la oferta debe ser mínimo de 90 días calendario o superior.
- **Medio de recepción de la cotización:** Se solicita enviar la cotización por alguno de los siguientes medios de comunicación:

Dirección de correspondencia electrónica: [jenny.tellez@4-72.com.co](mailto:jenny.tellez@4-72.com.co) y [Sandra.rodriquez@4-72.com.co](mailto:Sandra.rodriquez@4-72.com.co)  
(Nota. Si anexa algún archivo digital, este debe venir en formato PDF, Word o Excel.

- **Fecha límite de recepción de cotización:** Cuatro días hábiles después de recibir esta solicitud

**NOTA:** Se advierte que ni la formulación de la presente solicitud, ni la presentación de la cotización generan compromiso y obligación por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A de celebrar contrato alguno, pues no corresponden a un procedimiento de selección, sino estudios de mercado con miras a iniciar un futuro proceso de selección.

Atentamente,



Jenny Milena Téllez Villarraga  
Profesional Experto Nivel II  
DN de Informática y Tecnología



Bogotá D.C., 21 de Junio de 2022

Señores,  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A  
Jenny Téllez  
Profesional Experto Nivel II  
Jenny.tellez@4-72.com.co  
Dirección Nacional de IT  
3178123965  
4722005 Ext. 1055  
Dg. 25G N° 95A - 55. Bogotá, Colombia

**SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA EFECTUAR ESTUDIO DE MERCADO**

**1. OBJETO PARA CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR**

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

**2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR**

Esta solución debe componerse de:

- Un (1) Web Service para intercambio de datos del aplicativo de listas restrictivas con las aplicaciones Multipay y ERP (Seven).
- Un aplicativo web, desde el cual se puedan consultar todos los usuarios (remitentes, destinatarios, clientes del servicio de transporte de carga y en cualquier contraparte que tenga la entidad).
- Una base de datos en Excel.
- Número ilimitado de Usuarios de consulta que permitan verificar información dentro de las listas restrictivas para denegar relaciones comerciales con personas o entidades que estén relacionados a riesgos asociados al LA/FT.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Razón social del proveedor a evaluar	
			Valor Unitario	Valor Total
Software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.	Mes	06	\$2.088.397	\$12.530.383
SUBTOTAL				\$12.530.383
IVA				\$2.380.773
TOTAL				\$14.911.155







3. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

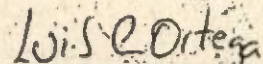
El término de ejecución será de Seis (06) meses, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución de la orden o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

4. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

5. VIGENCIA DE LA OFERTA

La vigencia de la presente oferta corresponde a 90 días calendario.



LUIS CARLOS ORTEGA G.  
Gerente General  
RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.  
NIT. 830.110.141-3  
Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 57 (1) 794 2330 - 3004887103  
Email: l.ortega@riskgc.com







- c. El soporte que presta el contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en materia computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos).	Contratista

- d. El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por nivel 1 y nivel 2 de soporte de Servicios Postales Nacionales a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación.

**Parágrafo:** Los eventos a gestionar en el Nivel 3 son los siguientes:

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

- **Problemas:** Incidentes que a pesar del análisis técnico y funcional de Nivel 2 de SPN, se desconoce la causa raíz; también está en esta categoría el análisis de incidentes reportados como repetitivos, de los cuales se tiene un proceso de workaround para dar continuidad a la operación.
- **Error Conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz y se busca el planteamiento de la solución definitiva, la cual está en análisis la viabilidad para su implementación.
- **Requerimientos:** Solicitudes de información o de análisis que por su complejidad no pueden ser solucionados en el nivel 1 y 2 de SPN, o que están relacionadas con el uso, parametrización o administración de una funcionalidad de la aplicación. También abarca el análisis de impacto de









requerimientos y de cambios debido a errores operativos o que se encuentran fuera del alcance y requieren un asesoramiento para su manejo a nivel de datos.

- **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, incluye datos maestros.
- **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.

19. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación.
20. Prestar un servicio de un webservice para intercambiar datos con las aplicaciones core de la entidad, con un tiempo de respuesta mínimo de 180 trx por segundo. Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin enclavamientos o intermitencias en el servicio.
21. Prestar el soporte sobre el webservice mencionado en el numeral anterior.
22. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de las aplicaciones que tienen integración con la aplicación de listas restrictivas.
23. Entregar una copia de la certificación ISO 27001 del datacenter, donde se tiene alojada la aplicación, para asegurar el cumplimiento de lineamientos de la seguridad de la información de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, o aquella que la remplace, modifique y/o complemente, respondiendo a las auditorías respectivas que realice la Entidad o los entes de control.
24. Entregar un documento donde certifique que la entidad cuenta con acceso a través del software de Listas restrictivas para la consulta de listas restrictivas, vinculantes y PEP'S.
25. Entregar un documento donde se describa el proceso de borrado de los datos.
26. Proveer los planes, plataforma alterna y procesos de contingencia de la Plataforma de la aplicación, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,6% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen el servicio al cliente adecuado. La continuidad y correcta operación no es solo disponibilidad de infraestructura, sino que la operación de la plataforma funcione correctamente en su integridad transaccional, servicios de reportes y de parametrización. Debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la contingencia y enviar una evidencia exitosa de prueba realizada a dicha contingencia.
27. Proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio.
28. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, infraestructura, comunicaciones, bases de datos, servicio web, y todo componente que respalde la operación de esta.
29. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios asignada por Servicios Postales Nacionales, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
30. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de 4-72. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales. En la capacitación el









proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de SPN.

31. Proveer de una línea de soporte para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8 (5 días por 8 horas laborales), con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados por nivel 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
32. Aceptar que los incidentes presentados durante la prestación del servicio, sólo se cerrarán cuando se restablezca el servicio y se certifique por el especialista de nivel 2 la solución definitiva del incidente.
33. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización al valor facturado en el mes, tal y como se detalla a continuación:
  - e. 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 o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.
    - **Urgencia Media:** Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de 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 y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.

f. Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
Alta (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRÍTICO	BAJO	12 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	5 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRÍTICO	4 HORAS

El Servicio Estándar aplica para requerimientos escalados al proveedor y 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 cierre o entrega.

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRÍTICO	BAJO	48 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	12 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRÍTICO	8 HORAS









- g. El Contratista cumplirá, a través de su mesa de servicio con la gestión de casos escalados de acuerdo con Los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual, a continuación, se describe el modelo de penalización:

Se calcula por cada tipo de clasificación de servicios (Estándar de incidentes y estándar de Requerimientos) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente fórmula:

Formula:

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

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

Descuento mensual en factura	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

- h. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y el desempeño de la base de datos.
- i. Realizar las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación (re-indexación, copia de seguridad incremental diario, y full backup semanal). Estas tareas deben estar explícitas en el informe de operación mensual presentado a Servicios Postales Nacionales. Los mantenimientos deben ser informados y coordinados con el personal de IT de la entidad para aprobación y ejecución.
- j. Presentar un informe mensual de operación que contiene lo siguiente:
- Incidencias presentadas y las sugerencias de mejora, el cumplimiento de ANS.
  - Desempeño de la aplicación (disponibilidad), y de la infraestructura tecnológica (CPU, memoria RAM, procesador).
  - Informe de las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación.
  - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
- k. El Contratista deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.
- l. Garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso, del 99,6%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio web.
- El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
  - El Up time debe estar en el 99,6% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,6%	27 hrs	min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente ma







$$DisponibilidadUPd = \frac{A - B}{A} * 100$$

A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 365 = 8,760-Horas/año.

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).

Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de la disponibilidad de la aplicación ocasionará una penalización en la facturación, la cual se describe en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	25%	50%	75%	100%
Desde	100%	99,7%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,8%	75%	50%	25%	0%

- m. Presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
  - n. Informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
34. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
  35. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
  36. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente, para este fin debe firmar un acuerdo de confidencialidad.
  37. Garantizar que los entregables mensuales deben contener los siguientes documentos:
    - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN;
    - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
    - Sugerencias de mejora.
    - Observaciones
    - Soporte de la disponibilidad de la aplicación.

**Nota:** Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

## 6. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL ENVÍO DE LAS COTIZACIONES

El interesado en participar debe tener en cuenta que no podrá cotizar parcialmente sino totalmente los ítems y se le recomienda que antes de elaborar y presentar su cotización, tenga en cuenta lo siguiente:

- Indicar si el valor del IVA está incluido en la cotización. Con relación al IVA el proponente debe discriminar en la oferta este impuesto, si pertenece al régimen común; en caso de no indicarlo, este nuevo valor no será reconocido por S.P.N S.A y el proveedor deberá asumir el costo del impuesto.



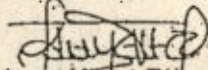




- El proponente deberá cotizar los ítems en la unidad de medida acorde con la requerida para cada uno de los elementos requeridos por la Entidad.
- En la cotización, el interesado deberá tener en cuenta todos los gastos directos e indirectos, tales como impuestos, tributos, constitución de las garantías en caso de que se requiera, suministro, transporte, operarios y demás gastos para el debido cumplimiento. Por lo tanto, los precios que se propongan deberán considerar tales conceptos.
- La validez de la oferta debe ser mínimo de 90 días calendario o superior.
- **Medio de recepción de la cotización:** Se solicita enviar la cotización por alguno de los siguientes medios de comunicación:  
  
Dirección de correspondencia electrónica: [jenny.tellez@4-72.com.co](mailto:jenny.tellez@4-72.com.co) y [Sandra.rodriquez@4-72.com.co](mailto:Sandra.rodriquez@4-72.com.co)  
(Nota: Si anexa algún archivo digital, este debe venir en formato PDF, Word o Excel).
- **Fecha límite de recepción de cotización:** Cuatro días hábiles después de recibir esta solicitud.

**NOTA:** Se advierte que ni la formulación de la presente solicitud, ni la presentación de la cotización generan compromiso y obligación por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A de celebrar contrato alguno, pues no corresponden a un procedimiento de selección, sino estudios de mercado con miras a iniciar un futuro proceso de selección.

Atentamente,



Jenny Milena Tellez Villarraga  
Profesional Experto Nivel II  
DN de Informática y Tecnología







Bogotá D.C., 30 de Junip de 2022

Señores,  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A  
Jenny Téllez  
Profesional Experto Nivel II  
Jenny.tellez@4-72.com.co.  
Dirección Nacional de IT  
3178123965  
4722005 Ext. 1055  
Dig. 25G N° 95A - 55. Bogotá, Colombia

**SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA EFECTUAR ESTUDIO DE MERCADO**

**1. OBJETO PARA CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR**

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

**2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR**

Esta solución debe componerse de:

- Un (1) Web Service para intercambio de datos del aplicativo de listas restrictivas con las aplicaciones Multipay y ERP (Seven).
- Un aplicativo web, desde el cual se puedan consultar todos los usuarios (remitentes, destinatarios, clientes del servicio de transporte de carga y en cualquier contraparte que tenga la entidad).
- Una base de datos en Excel.
- Número ilimitado de Usuarios de consulta que permitan verificar información dentro de las listas restrictivas para denegar relaciones comerciales con personas o entidades que estén relacionados a riesgos asociados al LA/FT.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.	
			Valor Unitario	Valor Total
Software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.	Mes	6	2.058.343	12.350.055
SUBTOTAL				12.350.055
IVA				2.346.511
TOTAL				14.696.566



3. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

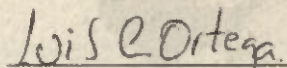
El término de ejecución será de Seis (06) meses, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución de la orden o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

4. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

5. VIGENCIA DE LA OFERTA

La vigencia de la presente oferta corresponde a 90 días calendario.



LUIS CARLOS ORTEGA G.

Gerente General

RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.

NIT. 830.110.141-3

Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 57 (1) 794 2330 – 3004887103

Email: l.ortega@riskgc.com





## Formato Planeación, Seguimiento y Evaluación Etapa Productiva

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Regional:	Cundinamarca	Centro de Formación:	Centro industrial y desarrollo empresarial de Soacha
Programa de Formación:	Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información	No. de Ficha:	2142329
Datos del Aprendiz	Nombre:	Darcy Estefanny Cumbe Gualtero	
	Identificación:	1002525324	
	Teléfono:	3134836150	
	E-mail:	decumbe@misena.edu.co	
	Alternativa registrada en SOFIA plus	Contrato Aprendizaje	
Ente Conformador	Razón social Empresa:	4-72 Servicios Postales Nacionales S. A	
	Nit:	901.085.973-4	
	Dirección:	Sede Principal: Diagonal 25 G # 95 A 55, Bogotá - Colombia - Código Postal: 11091	
	Nombre del Jefe Inmediato del aprendiz:	Sandra Constanza Rodriguez Ardila	
	Cargo:	Gerente De Operaciones DNIT (Dirección Nacional De Informática Y Tecnología)	
	Teléfono:	4722005 ext. 1085	
	E-mail:	sandra.rodriguez@4-72.com.co	

### 2. PLANEACIÓN ETAPA PRODUCTIVA

#### CONCERTACIÓN PLAN DE TRABAJO DURANTE LA ETAPA PRODUCTIVA DEL APRENDIZ

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	
		Fecha	Lugar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alistamiento e instalación de equipos de cómputo y periféricos</li> <li>Manejo de inventario equipos de cómputo y periféricos</li> <li>Revisión diaria y comparativa entre las bases de datos de la aplicación SIPOST V2 y el Sistema Postal Internacional de la UPU</li> <li>Actualización claves de usuario en Smart People (Kactus) de acuerdo con las solicitudes recibidas en el aplicativo Aranda</li> <li>Alistamiento e instalación de aplicativos en equipos de cómputo y periféricos</li> <li>Manejo de inventario equipos de cómputo y periféricos</li> <li>Organización y Clasificación de contratos del área IT bajo la supervisión de la Dirección de IT</li> <li>Manejo de aplicativo Gestion de contratos IT</li> </ul>	Conocimientos	4 febrero 3 Agosto	4-72 SPN









## Formato Planeación, Seguimiento y Evaluación Etapa Productiva

<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar alistamiento de la maquina (instalación del software) y Mantenimiento de la misma.</li> <li>Revisión y asignación de actas de los equipos de cómputo al usuario</li> <li>Ejecutar sentencias SQL DML</li> <li>Carga y Modificación de datos del usuario para su ingreso en Smart People (Kactus)</li> <li>Realizar alistamiento de la maquina (instalación del software e imagen corporativa) y Mantenimiento de la misma</li> <li>Revisión y asignación de actas de los equipos de cómputo al usuario</li> <li>Organizar cronológicamente informes, certificados, facturas y reportes para proceder con la foliación de todos los documentos</li> <li>Importar contratos junto con la documentación correspondiente (prorrogas y adiciones) del área de IT al aplicativo</li> </ul>	Desempeños	4 febrero 3 Agosto	4-72 SPN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se entrega equipo funcional al usuario final verificando e instalando periféricos (impresoras/escáner/etc.)</li> <li>Carga y Modificación del inventario para su consulta</li> <li>Generar reporte y enviar a supervisor por medio correo electrónico Outlook</li> <li>Enviar respuesta a solicitud del usuario por medio de correo electrónico Outlook y aplicativo Aranda con copia a Supervisor</li> <li>Se entrega equipo funcional al usuario final verificando e instalando periféricos (impresoras/escáner/etc.)</li> <li>Carga y Modificación del inventario para su consulta</li> <li>Radicación de facturas de los contratos a oficina de correspondencia y archivo bajo la supervisión de la Dirección de IT</li> <li>Gestionar y Supervisar contratos bajo autorización de la Dirección de IT</li> </ul>	Productos	4 febrero 3 Agosto	4-72 SPN

### OBSERVACIONES:

Nombre y Firma del ente Conformador

*Jeisson A. Hurtado*  
PSICÓLOGO  
Politécnico Granacolombiano

Nombre y Firma del ente Conformador


Firma del Aprendiz

Nombre y firma Instructor seguimiento







	Formato Planeación, Seguimiento y Evaluación Etapa Productiva
---	---

3. SEGUIMIENTO ETAPA PRODUCTIVA				
TIPO DE INFORME	Parcial:	PERÍODO EVALUADO	Inicio:	4 - febrero - 2022
	Final: X		Finalización:	3 - agosto - 2022
FACTORES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		Observación
		Satisfactorio	Por mejorar	
RELACIONES INTERPERSONALES	Desarrolla relaciones interpersonales con las personas de los diferentes niveles del ente Conformador en forma armoniosa, respetuosa y enmarcada dentro de los principios de convivencia social.	X		
TRABAJO EN EQUIPO	Participa en forma activa y propositiva en equipos de trabajo asumiendo los roles, de acuerdo con sus fortalezas.	X		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Propone alternativas de solución a situaciones problemáticas, en el contexto del desarrollo de su etapa productiva.	X		
CUMPLIMIENTO	Asume compromiso de las funciones y responsabilidades asignadas en el desarrollo de su trabajo.	X		
ORGANIZACIÓN	Demuestra capacidad para ordenar y disponer los elementos necesarios e información para facilitar la ejecución de un trabajo y el logro de los objetivos.	X		
FACTORES TÉCNICOS				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		Observación
		Satisfactorio	Por mejorar	
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Demuestra las competencias específicas del programa de formación en situaciones reales de trabajo.	X		
MEJORA CONTINUA	Aporta al mejoramiento de los procesos propios de su desempeño.	X		
FORTELECIMIENTO OCUPACIONAL	Autogestiona acciones que fortalezca su perfil ocupacional en el marco de su proyecto de vida.	X		
OPORTUNIDAD Y CALIDAD	Presenta con oportunidad y calidad los productos generados en el desarrollo de sus funciones y actividades.	X		









## Formato Planeación, Seguimiento y Evaluación Etapa Productiva

<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>	Administra los recursos para el desarrollo de sus actividades con criterios de responsabilidad ambiental.	X		
<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	Utiliza de manera racional los materiales, equipos y herramientas suministrados para el desempeño de sus actividades o funciones.	X		
<b>SEGURIDAD OCUPACIONAL E INDUSTRIAL</b>	Utiliza los elementos de seguridad y salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente establecida para sus actividades o funciones.	X		
<b>DOCUMENTACIÓN ETAPA PRODUCTIVA</b>	Actualiza permanentemente el portafolio de evidencias.	X		

Observaciones del responsable ente Conformador:

Observaciones del Aprendiz:



