

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

Proceso solicitante:	Gestión Organizacional
Vigencia:	2022
Fecha:	30/06/2022

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con la prestación de servicio de una plataforma tecnológica que realice el repositorio de documentación, el registro de hallazgos y el seguimiento de indicadores implementados en Servicios Postales Nacionales S.A.S.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A.S requiere contratar la prestación de servicios de un software para el Sistema Integrado de Gestión, a través del cual permita integrar varias herramientas de gestión adaptables a las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S, para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, incluida, la implementación de seis normas internacionales.

Este sistema debe contar con los módulos Gestión documental, Indicadores, Auditoria e inspección, Mejoramiento Continuo, Salidas no Conformes, Proveedores, Gestión Ambiental y Seguridad y salud en el trabajo, que cumplan con los requisitos de las normas internacionales normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, 45001: 2018 S58- S59 de la UPU y BASC.

Debe contar con soporte y mantenimiento dentro de la oferta.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

La Oficina Asesora de Planeación de Servicios Postales Nacionales S.A.S, en el marco del desarrollo del proyecto de Fortalecimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) tiene a cargo adelantar las actividades y el desarrollo de un plan de trabajo para lograr la implementación y la certificación de las normas BASC, ISO 9001:2015, 14001:2015, y 45001:2018.

Toda vez que la Oficina Asesora de Planeación lidera el proceso de la recertificación de la norma BASC y certificación de las normas internacionales ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, para ello cuenta con el software Isolucion el cual en su versión vigente presenta una desactualización importante en cuanto a las exigencias actuales en la implementación de dichas normas, adicional a eso al incremento de las tarifas por la no comprensión de la situación de "Ley de Garantías" y el no poder contratar anualmente con ellos, decidieron aumentar las tarifas con un valor superior al normalmente manejado respecto al costo 2021 tuvo un incremento del 29,91%, tarifas con un valor superior al normalmente manejado, para ello se cuenta con una finalización de contrato en el mes de Julio de la plataforma actual

De otra parte, este nuevo Software permitirá el desarrollo de las auditorías dando un aspecto integral y esencial en la realización de actividades tales como la certificación, los registros externos, así como la evaluación y seguimiento de la cadena de suministro.



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

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente se evidencia la necesidad de llevar a cabo la presente solicitud con el fin de contratar los servicios de un software que permita la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SIG y el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

Servicios Postales Nacionales S.A.S, requiere contratar los servicios de un software para la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, según las especificaciones técnicas definidas por la Entidad, descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN		CANTIDAD
<p>Implementación de un nuevo sistema de Software para Servicios Postales Nacionales S.A.S .</p> <p>El sistema debe contar con los módulos Gestión documental, Indicadores, Auditoria e inspección, Mejoramiento Continuo, Salidas no Conformes, Proveedores, Gestión Ambiental y Seguridad y salud en el trabajo, que cumplan con los requisitos de las normas internacionales normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, 45001: 2018.</p> <p>Cargue de documentos con funcionalidad de cargue en formato PDF, con plantilla de Word directamente en el sistema, ajustes de codificación directamente desde el administrador del sistema, aprobaciones en flujo por responsables de documento, notificación a responsables de cargue de documentos.</p> <p>Módulo de indicadores que cuente con históricos, gráficos por proceso, variaciones, observaciones del comportamiento, creación de acciones por incumplimiento.</p> <p>Módulo de auditoria con creación de hallazgos de auditoría interna y externa, gestión de estos, planes de tratamiento, determinación de causa raíz, notificación a responsables para la gestión de hallazgos.</p> <p>Modulo mejoramiento continuo y salidas no conformes creación de planes de acción, identificación de salidas y gestión cuando sea no conformes</p> <p>Módulo de Proveedores, gestión del desempeño, calificación, gráficos de comportamiento e históricos, retroalimentación a los proveedores de la gestión que han tenido.</p> <p>Módulo de gestión ambiental y seguridad al trabajo, matriz de impacto y aspectos ambientales, requisitos ISO 45001:2018 y 14001:2015</p> <p>Especificaciones Técnicas IT</p>		6 meses
ITEM	DESCRIPCIÓN	
1	El servicio tecnológico de la Plataforma con disponibilidad del 99,7%.	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

DESCRIPCIÓN		CANTIDAD
2	Soporte y Mantenimiento de la plataforma en todos sus componentes: software, hardware, bases de datos, comunicaciones, o demás componentes que constituyan la solución, reportes, configuraciones de usuarios, parametrización de servicios y/o usuarios. Personal adecuado para el servicio de soporte y líneas de atención <u>de lunes a viernes de 7 am a 6 pm.</u>	
3	Servicio de Contingencia con tiempos de respuesta según el RTO y RPO definidos en este documento para atender las necesidades actuales de SPN y acordes a la operación. Servicio de Seguridad de la Información conforme el Anexo 2. "Seguridad de la Información"	

Al contratar el proveedor se garantiza cumplir con las necesidades tecnológicas, funcionales y regulatorias definidas por la entidad, tales como los siguientes:

- El mejoramiento al sistema de información por mejores prácticas o mejoras en el desempeño, o mejoras del mercado que haya realizado para otros clientes y que SPN acepte incluir dentro de su operación por considerarlo acorde a la misma. Igualmente incluye el apoyo especializado para orientar y apalancar el sistema de información.
- Acceso a portal web: que permita la generación de reportes, consultas y funcionalidades administrativas relacionadas con la información para tener el respectivo control de la aplicación.
- Servicio de Soporte y Mantenimiento, cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) para la solución de incidentes, problemas o solicitudes que registren los aliados o las áreas internas, respecto al desempeño del sistema de información.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

43231500 – SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA
43232400 – PROGRAMAS DE DESARROLLO
80101500 – SERVICIOS DE CONSULTORIA DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA
80111500 – INGENIERIA DE SOFTWARE O DE HARDWARE
81112200 – MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE
81112500 – SERVICIO DE ALQUILER O ARRENDAMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE COMPUTADOR
81112000 - SERVICIO DE DATOS
81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Prestación de servicio de una plataforma tecnológica que realice el repositorio de documentación, el registro de hallazgos y el seguimiento de indicadores implementados en Servicios Postales Nacionales S.A.S.



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

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

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

N/A

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de contratación: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo consagrado en el Manual de Contratación de la Entidad, que en su Capítulo II "MODALIDADES DE SELECCIÓN" establece la selección de contratista aplicando el numeral 3, Contratación Directa, en razón de su cuantía que menciona "procesos cuya cuantía sea igual o inferior a 100 SMMLV".

Tipología del contrato: *Prestación de servicio*

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

VEINTISEIS MILLONES PESOS MCTE (\$26.000.000) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), los costos directos e indirectos, así como los demás impuestos a los que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

8.1. REQUISITOS HABILITANTES

Los interesados en participar en el presente proceso de contratación deberán cumplir con los siguientes requisitos habilitantes:

8.1.1. JURIDICOS

a) Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal.

La carta de presentación debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del Consorcio o Unión Temporal, de los presentes estudio de conveniencia y oportunidad, el cual deberá ser diligenciado de manera obligatoria.

En la carta de presentación, el oferente deberá indicar cuál información de la suministrada en su propuesta es de carácter reservado, señalando la norma que le otorga tal carácter.

En el mismo documento, el oferente manifestará la validez de la propuesta, de conformidad con lo establecido en el presente capítulo.

b) Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente.

Las personas jurídicas nacionales o extranjeras con domicilio en Colombia, que presenten propuesta para participar en el presente proceso de selección, deberán acreditar su existencia, capacidad y representación legal mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad donde se encuentre su domicilio o sucursal, que deberá haber sido emitido con una antelación máxima de treinta (30) días calendario a la fecha del cierre del presente proceso. El objeto social del oferente deberá tener relación directa con el objeto del presente proceso de contratación.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

Se debe acreditar la vigencia de la sociedad, la cual debe ser mínimo por el plazo de ejecución del contrato y un (1) año 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.

Nota 1: Cuando en los documentos aportados que acreditan la existencia y representación legal de la persona jurídica extranjera no cuente con toda la información requerida, podrán adjuntar una certificación del representante legal de la sociedad extranjera con los datos que faltan, la cual se entiende formulada bajo la gravedad de juramento.

Siempre deberán cumplirse todos y cada uno de los requisitos legales relacionados con la consularización o apostille y traducidos al idioma español, exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior y que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el artículo 480 del Código de Comercio de la República de Colombia y lo previsto en este Pliego de Condiciones.

En el evento de la legalización de documentos emanados de autoridades de países integrantes del Convenio de la Haya de 1961, se requerirá únicamente la Apostilla como mecanismo de legalización, de conformidad con lo señalado en la Ley 455 de 1998.

- c) Fotocopia de cédula del representante legal.
- d) Carta de compromiso firmada por el representante legal del oferente donde autorice de manera expresa a LA ENTIDAD, realizar descuentos económicos por conceptos de acuerdos de niveles de servicios por presuntos incumplimientos en la ejecución del objeto contractual.
- e) Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal, de la Persona Jurídica y del revisor fiscal en caso que se tenga
- f) Copia del Registro Único Tributario RUT.
- g) Certificación de cuenta bancaria no mayor a 90 días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que oferente sea el titular de la misma.

h) EL CONTRATISTA interesado en participar en el presente proceso de contratación autorizará de manera escrita y en documento independiente suscrito por el representante legal o quien haga sus veces, específicamente y para el presente proceso de contratación a Servicios Postales Nacional S.A. a revisar la información de la empresa de EL CONTRATISTA y a las personas que hacen parte de la misma, en listas SARLAF y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la empresa y demás componentes que generen riesgos a LA EMPRESA o al proceso de contratación.

i) Certificación de 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 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 este deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos de los



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

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

últimos seis (06) meses en un término de expedición no superior a treinta días de la fecha de presentación de la propuesta.

NOTA: El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes.

Si la verificación da como resultado NO CUMPLE, la propuesta no quedará habilitada.

8.1.2. TÉCNICO

- a) Carta de compromiso firmada por el Representante Legal del oferente donde garantice el cumplimiento de las especificaciones técnicas, cantidades, calidades del bien y/o servicio a contratar de obligatorio cumplimiento, relacionadas en el numeral TRES (03) de presente estudio previo para la contratación directa.

8.2. CRITERIOS DE SELECCIÓN

8.2.1. ECONÓMICO: menor valor

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2022 contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Reunión virtual Inicial con Proveedor							
Parametrización módulos							
Migración información							
Cargue directorio automático							
Producción							
Soporte y mantenimiento							

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

Se realizará en la ciudad de Bogotá D.C dirección general de Servicios Postales Nacionales S.A.S Diagonal 25G N° 95A - 55 ya que la administración del software está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación por parte del equipo del Sistema Integrado de Gestión.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	N.º	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN 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 Desierta 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 o 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		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		X		* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA /
INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	N.º	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
		la persona jurídica, etc.)				restrictivas y publicación en página web y Secop II * Indicadores Financieros							
FINANCIEROS	6	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.	X			* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.		X		* Aplicar las cláusulas al 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.		X	X
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		X		* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración	X		



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

CLASE DE RIESGO	N.º	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES 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
		una mayor carga impositiva				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.)				n del contrato que garantice su viabilidad			
TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios 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.				* 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 iguales o mejores características técnicas.				* Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.	X	X	X
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)		X		* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

CLASE DE RIESGO	N.º	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA
						requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.							

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Para la elaboración del estudio de mercado, se realizó solicitud de cotización mediante correo electrónico a tres (3) empresas KAWAK, DARUMA y PENSEMOS, el valor referenciado para cada proveedor es la suma de lo que cuesta la implementación de módulos, capacitación y soporte de mantenimiento, teniendo en cuenta que todos cotizaron los mismos items, se evidencia que los proveedores DARUMA y PENSEMOS cotizaron por encima de los presupuestado, por lo tanto se tomará como referencia el menor valor que en este caso es de veintitrés millones ochocientos cincuenta y seis \$23.856.000, siendo este valor el que se ajusta al presupuesto con el cuenta la Entidad y a la necesidad planteada, toda vez que dentro de esta cotización se incluye el mantenimiento y el soporte por el valor de cada módulo.

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	KAWAK		DARUMA		PENSEMOS S.A		MENOR VALOR	
			Valor Unitario	Valor Total						
SOFTWARE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION & MÓDULOS CAPACITACION Y SOPORTE	Pesos	1	\$ 23.856.000	\$ 23.856.000	\$ 66.114.986	\$ 66.114.986	\$ 48.090.000	\$ 48.090.000	\$ 23.856.000	\$ 23.856.000
SUBTOTAL				23.856.000		66.114.986		48.090.000		
IVA				-		12.861.847		2.629.600		
TOTAL				23.856.000		78.676.833		50.719.600		

NOTA: 1. Para el proveedor Kawak no tiene ya por ser un software en la nube sería el valor entregado por ellos.
2. Para el valor del iva solo se calculo sobre \$13.840,000 que es soporte y mantenimiento ya que el valor restante esta en la nuoe y esto no tiene iva

Teniendo en cuenta el valor menor y lo presupuestado por la Oficina Asesora de Planeación la cuantía solicitada será de 26.000.000 con el fin de prever contingencias.

13. GARANTÍAS

El contratista seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A, en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

1. **De cumplimiento**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
2. **De calidad**, de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

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 ENTIDAD dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA.

Parágrafo Tercero: En todo caso las garantías se mantendrán vigentes 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.

De conformidad a lo contemplado en el Manual de contratación el oferente podrá presentar cualquiera de los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
- Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
- Anexar constancia de pago de la prima.
- Objeto y número del contrato.
- Garantías Bancarias:
- Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la pérdida, objeto del contrato y numero del contrato.
- Fiducia mercantil en garantía:

Cumplimiento a lo establecido, a la normatividad que tipifica la naturaleza de estas garantías

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.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo del Jefe Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces o quien el ordenador del gasto designe de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa.

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación está amparada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 43814 del 21 de junio de 2022 por valor de \$26.000.000 expedido por el Jefe Nacional de Presupuesto.

16. FORMA DE PAGO

Se efectuará un único pago contra la activación de los módulos y creación de usuarios, lo anterior previo recibido a satisfacción y aprobación por parte del supervisor del contrato.

PARÁGRAFO 1. - Se efectuará el pago a los cinco (5) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN S.A. - Diagonal 25G No. 95A – 55 en 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 (90) días. d) Informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato; el informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

PARÁGRAFO 2 - EL CONTRATISTA no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual.

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contractual, en los términos, condiciones y servicios pactados en la respectiva orden.
2. Garantizar la calidad del servicio suministrado.
3. El proveedor debe mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
4. El proveedor debe observar las restricciones de horario y seguridad que exige la entidad.
5. El proveedor debe cumplir con las obligaciones de que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
6. El proveedor debe constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
7. El proveedor debe mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
8. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.



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

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

9. Radicar oportunamente la factura, en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando los documentos legales y originales conforme a las normas vigentes.
10. Cumplir con las obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscal (caja compensación familiar, Sena, ICBF).
11. Firmar acuerdo de confidencialidad junto con la firma de la orden, dada la importancia de la información SPN y sus clientes.
12. El proveedor no podrá revelar durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último. El proveedor no podrá hacer uso de esta información.
13. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto contratado.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Realizar el cronograma de ejecución de las actividades a desarrollar, donde se deben definir los siguientes elementos: a) etapas y actividades de forma detallada, b) tiempo de ejecución de etapa y actividad, c) responsables de las actividades y d) entregables.
2. Ejecutar el contrato en el plazo indicado.
3. Cumplir con las especificaciones del servicio o bien a contratar establecidas en el numeral 3
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor de la orden.
5. Radicar oportunamente la factura ante 4-72, en las fechas y horarios estipulados por la Entidad.
6. El proveedor no podrá revelar durante la vigencia de este contrato y en el año de la efectuación de la cuota de sostenimiento, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
7. Cumplir con el temario y/o los ofrecimientos, condiciones y términos de la propuesta presentada.
8. Actuar de buena fe durante todo el desarrollo de la orden, e informar oportunamente el CONTRATANTE, a través del supervisor sobre cualquier irregularidad que advierta en desarrollo de la orden.
9. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza de la presente orden.
10. El Proveedor deberá administrar la Plataforma, incluye monitoreo, control de correcto desempeño de los módulos, bases de datos, infraestructura, comunicaciones e información, backups o respaldo de toda la información.
11. El proveedor deberá garantizar el personal experto que conozca y domine el servicio tecnológico de la Plataforma en todos sus componentes y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto.
12. El proveedor debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información definidas por la entidad, conforme el ANEXO 2 sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del oferente. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
13. El proveedor debe Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de esta que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El proveedor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
14. El proveedor debe 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.



15. El proveedor 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.
16. El proveedor debe garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
17. El proveedor debe garantizar que entregará actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo
18. El proveedor debe entregar un documento donde se especifique las restricciones sobre el software.
19. El proveedor debe certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP) de la aplicación de requerirse
20. El proveedor deberá proporcionar los planes, plataformas alternas y procesos de contingencia de la Plataforma, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,7% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen la satisfacción del cliente.
21. El proveedor deberá informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviando la evidencia exitosa de una prueba de contingencia (de ser requerida) por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
22. El proveedor deberá proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad que libere para sus clientes o específicamente para Servicios Postales Nacionales con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio, previamente acordado por las partes. Debe implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
23. Garantizar el cumplimiento de la política corporativa de la información que la entidad tiene definida.
24. El proveedor deberá proveer los ambientes de certificación o pruebas, producción y contingencia de ambiente productivo. Para el caso de pruebas, validaciones e incluso capacitaciones se utilizará el ambiente de certificación.
25. Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma:
 - a. El proveedor deberá 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, comunicaciones y todo componente que respalde la operación de esta.
 - b. El proveedor deberá proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas. Responder a los casos registrados en la herramienta de soporte provista por la Entidad en los tiempos acordados. En los siguientes horarios: de lunes a viernes de 7 am a 6 pm.
 - c. El proveedor deberá entregar informes mensuales de comportamiento del servicio de soporte y sus respectivos planes de acción según las tendencias presentadas.
 - d. El proveedor deberá contar con un modelo que contempla la Mesa de Servicio donde se centraliza la operación desde la perspectiva de ITIL para la gestión de los casos, de acuerdo con Los ANS pactados.
 - e. El proveedor debe garantizar la ejecución de la operación de Nivel 1, 2 y 3 de la mesa de ayuda de la aplicación
 - El Contratista es el responsable de atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

- El Contratista debe brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
- El soporte que presta el contratista recibirá los casos documentados previamente por la herramienta de gestión con la que cuenta:

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.	Contratista
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.	Contratista
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos).	Contratista

- El servicio especializado se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por 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 catalogada 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



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA /
INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

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.

- **Portabilidad:** Propiedad que posee un software que le permite ser ejecutado en diferentes plataformas.
26. El proveedor debe Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 1, 2 y 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:

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.

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

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO INCIDENTES	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	12 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	6 HORAS
	IMPACTO			CRITICO	4 HORAS

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO REQUERIMIENTO	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	40 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	12 HORAS
	IMPACTO			CRITICO	8 HORAS

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

- a. 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:

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

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%

- b. El proveedor deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.

27. El proveedor debe garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso del 99,7%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o ericolamientos 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 99,7% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,7	27 hrs	135 min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente manera:

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

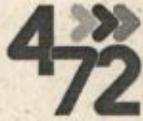
A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 365 = 8,760 Horas/año.

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%	99,69%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,7%	75%	50%	25%	0%

28. El proveedor debe presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
29. Servicio de Plataforma WEB y Reportes:



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA /
INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

- a. El proveedor deberá otorgar disponible y con buen tiempo de respuesta los servicios de Plataforma WEB que permiten la administración de la parametrización, reportes y cargue de archivos (el tiempo de respuesta dependerá del volumen de la información).
 - b. El proveedor deberá poner a disposición de la entidad, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
30. El proveedor deberá informar previamente a la Entidad, cualquier mantenimiento programado o de emergencia que se requiera en la aplicación, infraestructura o componentes tecnológicos que estén siendo utilizados por la Entidad detallando el cambio, el riesgo y las acciones de mitigación. Adicionalmente para los cambios solicitados por la Entidad, deberá cumplir las fechas que se pacten entregando la documentación exigida por la Entidad para el control de cambios, como: documento técnico del cambio, riesgos, roll back (como devolverse), minutograma, responsables.
 - a. Para estos cambios se definirán las fechas de cada paso del proceso de común acuerdo entre el Gerente de Proyecto de la Entidad y el Gerente de Proyecto del Oferente en el documento base line (Plan de salidas y entregas a pruebas) y se medirá el cumplimiento lo definido en el procedimiento de Gestión de cambios de la entidad.
31. El proveedor deberá responder por los planes de acción de mejoramiento cuando la Entidad por monitoreo de comportamiento, así lo requiera.
32. El proveedor deberá entregar los manuales actualizados referente al cambio solicitado: técnicos y funcionales de usuario, en medio magnético. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
33. El proveedor deberá realizar una capacitación del requerimiento al líder funcional, líder de capacitación y al responsable del proceso solicitante, en la nueva funcionalidad si así lo requiere SPN, solicitud que se especificará dentro del requerimiento. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
34. El proveedor deberá entregar el formato de asistencia, evaluación de la capacitación, evaluación del capacitador, manual de usuario e instructivo referente al cambio solicitado, que correspondan a la capacitación realizada.
35. El proveedor debe garantizar que las capacitaciones incluirán ejercicios prácticos sobre la funcionalidad capacitada, asegurando la transferencia de conocimiento.
36. El proveedor deberá dar garantía respectiva en producción si se presenta algún inconveniente.
37. El proveedor deberá asignar los recursos humanos idóneos que realicen el acompañamiento en las actividades de levantamiento de información y pruebas funcionales de socialización o aceptación del requerimiento de común acuerdo con el gerente de proyecto.
38. El proveedor deberá entregar al finalizar el contrato toda la información que posea de la Entidad en las bases de datos de la plataforma, en el formato que se acuerde entre las partes y sin costo para la Entidad. Por lo tanto, una vez entregada esta información por parte del Contratista, esta deberá ser recibida y validada por parte de SPN para dar la confirmación de inicio al proceso de borrado por parte del Contratista. El proveedor deberá borrar dicha información de sus bases de datos, este proceso deberá surtirse dentro del periodo de liquidación del presente contrato. Se entiende por las Partes que una vez realizada dicha entrega, la responsabilidad de almacenamiento y

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

tratamiento sobre dicha información se trasladará a SPN. El presente requerimiento de borrado de información se constituye como un requisito previo de firma del acta de liquidación de este contrato.

39. El proveedor debe garantizar que La Plataforma WEB cumpla con todos los lineamientos de seguridad basados en las normas y las mejores prácticas de la industria y debe estar protegida contra ataques informáticos al igual que toda la aplicación e infraestructura contratada.
40. El proveedor debe garantizar que entregará un informe mensual, deberá ser entregado a más tardar los dos (2) primeros días hábiles posteriores a la fecha de corte, para la revisión y aprobación de SPN. Esta aprobación por parte del supervisor del contrato designado por SPN deberá hacerse en los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación de dicho informe, el informe debe contener 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.
 - 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.
 - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
 - monitoreo de bases de datos y componentes tecnológicos, servicios de respaldo y backups que sustenten la correcta administración de la plataforma. Consumo y agotamiento del presupuesto contractual

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 proveedor, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

41. El proveedor debe garantizar que realizarán 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.

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.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA /
INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

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 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EI CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

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

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

Las partes bajo el principio de la libertad contractual y de autonomía de las partes, han establecido descuentos por niveles de servicio por caso de retardo en el cumplimiento en los tiempos y términos establecidos, de incumplimiento total o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del **CONTRATISTA** descritas en el contrato, de cualquiera de las establecidas en los estudios previos o de cualquiera de sus adendas, sin justificación válida alguna, debidamente probada y por causas que le sean imputables al **CONTRATISTA**, el **CONTRATISTA** autoriza a **LA EMPRESA** para que le descuente una suma según lo pactado en los términos de referencia y el presente contrato a **EL CONTRATISTA** por cada retardo o atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con los porcentajes, actividades y tiempos de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio Establecidos. Para su imposición bastará el informe del Supervisor del contrato, donde se evidencia el incumplimiento del ANS y su porcentaje de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los términos de referencia, los cuales las partes entienden son los niveles mínimos del servicio esperado en el mes correspondiente de servicio. Se impondrán mediante el procedimiento del párrafo siguiente, "*Procedimiento Para Descantar Por Acuerdos De Niveles De Servicio - Ans*". Los descuentos o pago de las sumas señaladas no se entenderán extinguidas las obligaciones emanadas de este contrato, ni se eximirá al **CONTRATISTA** de la obligación de indemnizar los perjuicios correspondientes. Si no existen saldos a favor del **CONTRATISTA** para descontar las sumas que resulten de la aplicación de esta cláusula u otras, **LA EMPRESA** cobrará por vía ejecutiva, para lo cual el presente contrato prestará mérito ejecutivo. **PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA DESCANTAR POR DESCUENTOS DE NIVELES DE SERVICIO:** En caso de retardo en el cumplimiento, de incumplimiento o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones del **CONTRATISTA**, descritas en el contrato, que no se haya establecido porcentaje de descuento y/o que este establecido dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS, **LA EMPRESA** descontará un cinco (5%) del porcentaje de la facturación del servicio o bien afectado ofertado por **EL CONTRATISTA**. Se surtirá el siguiente procedimiento: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del **CONTRATISTA** que incurrió en una causal de incumplimiento de las obligaciones del contrato, de los términos de referencia o de las propias de este tipo de contratos 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, caso en el cual, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación mencionada en el numeral 1 anterior, podrá proceder a explicar al supervisor del contrato cuáles son las razones de su incumplimiento, aportando las pruebas pertinentes, a efectos de solicitar que no se efectúe el descuento correspondiente. 3) Si el **CONTRATISTA** no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por **LA EMPRESA** 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA / INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 03

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 de los saldos insolutos y/o de la factura del mes siguiente a la fecha que señale **LA EMPRESA** en el mencionado escrito. Lo anterior, sin perjuicio de que **LA EMPRESA**, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 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 EMPRESA** 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 EMPRESA** dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

21. INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA.

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**, fijara 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 enunciara 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, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al **CONTRATISTA**, enunciara 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



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA /
INVITACIÓN ABREVIADA / INVITACIÓN PÚBLICA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 03

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.

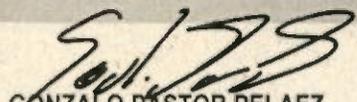
- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por 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:

- Solicitud de Cotización
- Cotización
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- CDP
- Anexo 2

21. FIRMAS


GONZALO PASTOR PELAEZ
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: Johanna Velandia Delgado – Lider IV de la Dirección Nacional de Contratación y Compras 

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: Paola Ines Arellana Muzuzu – Lider Mejora Continua de la Oficina Asesora de Planeación 

