

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

Proceso solicitante:	SERVICIO AL CLIENTE
Vigencia:	2022
Fecha:	18/08/2022

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con el suministro de licenciamiento de software del sistema de administración de relacionamiento con el cliente - CRM Salesforce, así mismo soporte y desarrollos de mejora del sistema para la gestión comercial y de servicio al cliente, de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales actualmente cuenta con un CRM Salesforce que permita operar, gestionar y administrar la información de clientes naturales y clientes corporativos, que se atienden por los diferentes canales de servicio, como son presencial, digital de una manera óptima, que asegura la confiabilidad, calidad y alta disponibilidad de la información para la gestión comercial y de servicio.

Se requiere contratar 198 licencias de CRM institucional Salesforce a nivel nacional para las áreas de servicio al cliente y gestión comercial donde se pueda unificar la información de los siguientes canales: Inbound, Outbound, IVR transaccional, procesamiento de correos electrónicos, procesamiento de escritos, chat, presencial, redes sociales, entre otros.

Con la contratación del licenciamiento por el periodo de un año periodo (diciembre 2022 – diciembre 2023), se pretende dar continuidad al sistema de información y los desarrollos ya implementados en el contrato 076 – 2021 donde los costos de implementación y desarrollos han permitido mejorar la prestación del servicio y control de la información de los cliente como es el anclaje de los correos corporativos, implementación de encuestas, módulos de informes que ha permitido reemplazar las bases de datos que se manejaban en la entidad en los procesos Comercial y de servicio al cliente así como la realización de las integraciones correspondientes Core del Negocio y tener insumos que permita establecer estrategias de ventas como las de experiencia de servicio al cliente.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A.S., es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada como sociedad anónima, ahora sociedad por acciones simplificadas, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresarial mercantil.

Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de sus actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros se sujetarán a las disposiciones establecidas en la Ley 489 de 1998, las normas de derecho privado, en especial las propias de las sociedades

 <p>Correo y mucho más</p>	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002 VERSIÓN: 04
--	---	-------------------------------------

previstas en el Código de Comercio y su legislación complementaria. Para efectos presupuestales el régimen aplicable es el de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

El operador postal oficial prestador de servicios de correo, giros postales nacionales e internacionales de Colombia y a la cual le ha sido asignada la responsabilidad de garantizar un servicio postal universal de calidad, competitivo y de alcance universal, razón por la cual ofrece un amplio portafolio de productos y servicios de correo y mensajería expresa mediante la red de mayor cobertura a nivel nacional.

La Entidad tiene como sede principal la ciudad de Bogotá D.C y siete (07) regionales distribuidas así: Regional Norte sede principal: Barranquilla, Regional Oriente sede principal: Bucaramanga, Regional Occidente sede principal: Cali, Regional Noroccidente sede principal: Medellín, Regional Eje Cafetero sede principal: Manizales; Regional Sur sede principal: Ibagué y Centro B: Sede principal Bogotá D.C; por consiguiente, debe garantizar la prestación el desarrollo del contrato en estas sedes.

Para satisfacer la necesidad de la Entidad para la atención de servicio al cliente durante el último año, se suscribió el contrato No. 076 de 2021 para el licenciamiento de la plataforma CRM Salesforce, la cual, como bien se manifestó en la justificación del presente documento, la misma requiere una continuidad para cumplir con las necesidades de la vicepresidencia comercial y de servicio al cliente.

Es de anotar, que el presente proceso se encuentra contemplado como un plan anual de adquisiciones vigencia 2.022.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

El proveedor debe brindar licenciamiento del CRM institucional Salesforce que cumpla las siguientes especificaciones:

➤ Especificaciones para el proceso de Servicio al Cliente:

Variables para tener en cuenta:

- La Entidad cuenta con los canales presenciales (puntos de atención), telefónica, chat, correos electrónicos, comunicados físicos, redes sociales, WhatsApp, Actualmente contamos con la plataforma omnicanal Five9 por medio del proveedor Innovatech it S.A.S que es tipo SaaS. Se requiere que se integre con el CRM.
- Servicio al Cliente maneja Niveles de Servicio cuyos tiempos promedio de atención son de 6 minutos en los diferentes canales, cuando se requiere realizar una gestión diferente al suministro de información, se cuenta con un ANS de 48 horas para cerrar el caso o solicitud, en caso de no cumplir se debe radicar la PQR la cual cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta final al cliente, para ello se requiere una habilitar y mantener la integración con la plataforma de PQR'S de la Entidad por medio de web service.
- Se requiere nuevas integraciones con el sistema Core (SIPOST) de la Entidad y el sistema ERP (SEVEN) con el fin de traer toda la información transaccional adicional de los clientes y así identificar y asociar el servicios e información financiera del cliente.
- Actualmente el proceso de Servicio y comercial cuenta con 198 colaboradores

 <p>Correo y mucho más</p>	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

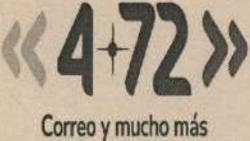
quienes podrían requerir usuario o licencia para la gestión pertinente.

La plataforma de administración del relacionamiento de clientes – CRM de Servicios Postales Nacionales S.A.S, debe cumplir con los siguientes requerimientos funcionales y no funcionales:

ESPECIFICACIONES TECNICAS, CANTIDADES, CALIDAD DEL BIEN Y/O DEL SERVICIO A CONTRATAR DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

Requerimientos funcionales de servicio al cliente:

1. El proceso de Servicio al Cliente requiere que la solución permita contar con elementos de gestión del cliente, gestionar bases de datos de los clientes y facilitar el seguimiento a las actuaciones comerciales y de servicio, con el fin de tener la información centralizada y accesible para la implementación de campañas de Marketing como es el mailing y telemarketing. Marketing Cloud (3 licencias)
2. La solución debe permitir la importación de bases de datos externas para integrar la información con la almacenada en la plataforma, con el fin de generar nuevas actuaciones y gestionar bases de datos de clientes potenciales. Debe permitir el filtro de información y exportación de bases de datos que se generen de acuerdo con las consultas realizadas. (el proveedor debe entregar manual del paso a paso para la importación de bases)
3. La solución debe permitir la creación de plantillas especiales en la definición de campañas de servicio, con las opciones de captura de información. Así mismo, la Solución debe realizar nuevas integraciones con el Sistema Core de la Entidad para que asocie los envíos que se identifique con el número de cedula o Nit de los contactos que se creen mostrando la información del cliente y destinatario.
4. Dentro de las características que debe brindar y mantener la Solución se debe cumplir con:
 - a) Gestión de clientes potenciales de marketing.
 - b) Gestión de listas de correo electrónico.
 - c) Segmentación de listas de correo electrónico.
 - d) Administración de campaña.
 - e) Que cuente con la opción de convocar a webinar y realizar notificación de eventos de mercadeo ej: mailing.
 - f) Valoración de prospectos.
 - g) Integración con software de automatización de marketing.
 - h) Gestión de contactos.
 - i) Gestión del desempeño de ventas.
 - j) Herramientas de colaboración de ventas.
 - k) Pronóstico de ventas.
 - l) Manejo de liderazgo.
 - m) Reglas de asignación de clientes potenciales / enrutamiento de clientes potenciales.
 - n) Que cada usuario pueda tener su pipeline en la gestión de clientes nuevos o para reactivar

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002 VERSIÓN: 04
--	---	-------------------------------------

- o) Cotizaciones a nivel de producto. Desarrollo de la propuesta (oferta comercial)
 - p) Evaluación de la viabilidad de la negociación y estructuración de la oferta.
 - q) Contactos por etapa del ciclo de vida.
 - r) Tiempos de respuesta
 - s) Reportería
5. La plataforma debe permitir el registro y consulta de datos personales, tales como:
 - a) Nombre
 - b) Apellidos
 - c) Genero (M, F, N)
 - d) Tipo Documento de Identidad
 - e) Numero de documento de identidad
 - f) Fecha de Nacimiento
 - g) Nivel educativo (Bachiller, Pregrado, Posgrado)
 - h) Ocupación (Estudiante, Empleado, Empresario)
 - i) Empleado de 4-72 (Si- No)
 - j) Fecha de expedición de identidad
 6. La plataforma debe permitir el registro y consulta de datos de contacto, tales como:
 - a) Dirección de Residencia
 - b) Dirección de Trabajo
 - c) Ciudad de Residencia
 - d) Número de teléfono Celular
 - e) Correo Electrónico
 - f) La plataforma debe mantener un histórico de los datos de contacto del cliente.
 7. Debe permitir la gestión de encuestas de nivel de satisfacción de clientes, tales como: **Calificación de la última interacción** "En una escala de 0 a 10 y de acuerdo con su reciente experiencia ¿Qué tanto recomendaría 4-72 a sus familiares y amigos?" y **Observaciones** "¿En qué podemos mejorar para atender tus necesidades?", y las que se determinen.
 8. La plataforma debe permitir la captura y medición de variables psicográficas a través de interacciones.
 9. La plataforma debe contar con módulos o funcionalidades de medición, calidad, mejoras, servicio, apoyo y reportes, administrando la información que se registre:
 - a. **Medición:** Modulo o funcionalidad que permita realizar la medición de la satisfacción de los clientes por medio del envío de correo electrónico o los canales que se establezcan para realizar la medición de satisfacción y NPS.
 - b. **Calidad:** Un módulo o funcionalidad que permita la verificación del registro y actividades de los Usuarios a través de la gestión de auditorías.
 - c. **Mejoras:** Un Módulo o funcionalidad que permita identificar los aspectos que los usuarios comparten como mejoras y que ayude a establecer planes de mejora. También debe permitir realizar el seguimiento a las nuevas negociaciones para concretar ventas de los canales.
 - d. **Servicio:** Un Módulo o funcionalidad establecido para la presentación del servicio, donde facilite el ingreso de información para la gestión de actuaciones (conversaciones, emails, llamadas, notas, etc.); también que permita organizar las fichas de los clientes potenciales y el acceso a la información de los clientes.

 <p>Correo y mucho más</p>	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

- e. **Apoyo:** Un módulo o funcionalidad que permita trasladar tareas (flujos de trabajo) a otros usuarios o actores de la Entidad, para la gestión y resolución de las respuestas. Este módulo debe facilitar la agenda de los agentes para contactar a los clientes que dejaron una solicitud, una vez se cuente con la respuesta.
- f. **Reportes:** Se requiere un módulo que permita generar reportes de forma dinámica previa selección de ítems preestablecidos (de 10 a 15 opciones de las variables establecidas) con el fin de ejecutar análisis y proyección del comportamiento de los clientes y productividad de los agentes y las que se requiere. Dentro de los reportes e indicadores requeridos se relaciona los siguientes:
- Reporte clientes contactados por sector público / privado
 - Indicador de propuestas presentadas
 - Indicador de efectividad en las propuestas
 - Indicador de negocios ganados
 - Indicador cumplimiento meta comercial de facturación
 - Indicador cumplimiento meta comercial de firma de contratos
 - Indicador pérdida de clientes (contratos no renovados / contratos vigentes clientes desertados por insatisfacción)
 - Reporte de contratos firmados por tipo de negocio: renovación cliente actual, modificación contrato vigente (prórroga / adición), venta cruzada o cliente nuevo
10. La solución debe permitir el control automático de las agendas con los clientes.

Requerimientos funcionales Comerciales:

1. El proceso de Gestión Comercial requiere una solución que permita optimizar la eficiencia del trabajo desarrollado por la fuerza de ventas de mercado corporativo, mediante la automatización de las tareas de seguimiento a la gestión comercial, enfocada en el seguimiento al trámite de oportunidades de negocio, gestión de clientes potenciales, análisis de ventas, flujos prospectivos, etc.
2. La solución debe asegurar la gestión efectiva del contacto con clientes actuales y potenciales de forma integral, organizada y segura, haciendo posible la ejecución eficaz de estrategias de marketing, con acceso rápido e intuitivo a la información desde cualquier ubicación y tipo de dispositivo móvil.
3. La solución debe garantizar la visibilidad de la información de todas las negociaciones comerciales desde el primer acercamiento e identificación del cliente hasta el cierre de esta.
4. La Entidad requiere que el sistema garantice la calidad del sistema de información para una compañía de la magnitud de Servicios Postales Nacionales S.A.S que atiende y gestiona a más de 1.200 clientes corporativos y mueve alrededor de 114 millones de envíos al año.
5. Dentro de las funcionalidades esperadas la solución debe garantizar:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002 VERSIÓN: 04
--	---	-------------------------------------

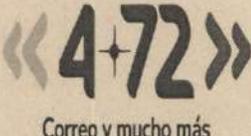
o Gestión Marketing (Marketing Cloud)

- Herramientas para planificar, llevar a cabo y evaluar campañas de marketing: Contribuir a mejorar la fidelidad de los clientes y la marca, merced a un mejor posicionamiento.
- Informes sobre campañas de marketing: Permitir analizar e interpretar los resultados de las campañas de marketing realizadas, así como actuar al respecto, dar seguimiento al interés y generar informes relativos a indicadores (KPI) preestablecidos.
- Inbound marketing
- Lead marketing

o Gestión Comercial Preventa (pipeline)

Se pretende que la solución permita administrar la productividad de la fuerza de ventas mediante el registro de las actividades realizadas en cada una de las fases del proceso de ventas:

- Prospectación de clientes: Corresponde al primer acercamiento e identificación del cliente. El software deberá permitir el registro/captura de los datos de referencia de los clientes.
- Evaluación de oportunidades: En esta fase, previa a que el cliente de apertura al proceso de contratación, se identifica la oportunidad, se estima el presupuesto asignado y generalmente se adelanta el levantamiento de estudios previos por parte del cliente. El software deberá permitir registrar negociaciones (oportunidades) de contratos comerciales, adjuntando los documentos que se generan, tanto los del cliente como los propios.
- Levantamiento y verificación de la oportunidad: En esta etapa el proceso de contratación se encuentra en curso, ya se han verificado los requisitos habilitantes, consultado las capacidades propias y validado que se está en capacidad de construirla propuesta.
- Seguidamente, se procede con el período de "negociación" se presenta la propuesta al cliente quien se toma su tiempo para revisar si se cumple con los requisitos solicitados. *"(El cliente no debe tener acceso a la herramienta)"* Es esta fase por parte del cliente se pueden generar observaciones que deriven en ajustes a la propuesta, las comunicaciones intercambiadas constituyen parte importante del proceso de ventas motivo por el cual es determinante que la solución permita el registro de estas gestiones.
- El proceso de ventas termina con el cierre de negociación, bien sea oportunidad ganada con la adjudicación / firma del contrato comercial o con pérdida del proceso de contratación.
- El software deberá permitir el cierre de cada negociación. Al cerrar la negociación la aplicación solicitará una descripción del caso con el propósito de levantar una base de conocimiento con el objetivo de replicar las buenas prácticas de los casos de éxito e identificar las causales por las que se declinan las negociaciones, en su calidad de lecciones aprendidas.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

o **Gestión Comercial Postventa**

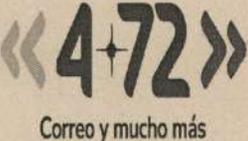
- Reportes de facturación por cliente (integración ERP)
 - Alerta por disminución en el consumo de los servicios (facturación)
 - Alerta por agotamiento del valor del contrato
 - Alerta por terminación de la vigencia del contrato
- o **Requerimientos del cliente:** El software deberá permitir el control de tareas asignadas a los participantes en la ejecución de los contratos, quienes a su vez podrán registrar datos de su actividad, de manera opcional.

Requerimientos no funcionales – Técnicos:

1. La plataforma requerida debe estar en la nube y debe ofrecer un licenciamiento tipo SaaS. El servicio de licenciamiento debe ser por 12 meses, con inicio de activación de licenciamiento a partir del inicio de la configuración y parametrización de la herramienta.
2. Proveer el licenciamiento necesario para cubrir la operación de la siguiente manera:
 - a. **SERVICIO AL CLIENTE**
 - i. 103 agentes de contact center y oficinas de atención al ciudadano.
 - ii. 10 supervisores SAC.
 - b. **COMERCIAL**
 - i. 71 profesionales comerciales y Ejecutivos de cuenta
 - ii. 14 supervisores, Analistas y líderes comerciales

TOTAL: 198 Licencias.

3. Integración y sincronización de fuentes de información determinadas por la Entidad
 - a. **Sipost (Herramienta core de operación logística).**
Web Service de trazabilidad: Permite la consulta de la trazabilidad de las guías a partir del número de guía. Este web service está construido bajo un protocolo SOAP síncrono y su lenguaje es Json. No necesita token. Utiliza un método. Web Service de consulta de imágenes de pruebas de entrega: Permite consultar las pruebas de entrega de los envíos una vez ya están digitalizadas en el sistema logístico; es decir, una vez que la guía ya tiene el estado digitalizado, esta puede ser consultada a través del web service. Este web service está construido bajo un protocolo SOAP asíncrono y su lenguaje es Json. Si requiere autenticación y acceso a un FTP. Utiliza dos métodos.
 - b. **Five9 (Herramienta de omnicanalidad del contact center):**
Esta interoperabilidad está por construirse. Pero su finalidad es asociar la información de los clientes que se haya registrado en five9 cuya llave es la cedula o nit.
 - c. **CUN plataforma de gestión de PQRs (incluye SITC):**
Su finalidad es asociar las solicitudes que tenga el cliente cuya llave es la cedula o nit. Al ingresar el número de guía que consulte el estado de la PQR y su ultimo evento de gestión; si está cerrado el caso, que pueda consultar la respuesta cargada en el sistema. Esta interoperabilidad está por construirse.

	<p style="text-align: center;">ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</p>	<p>PR-CT-001-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 04</p>

- d. Es posible que se requiera desarrollar alguna interfaz no contemplada en los presentes requerimientos técnicos. Máximo 1.

Nota: los derechos de autor de los desarrollos que se requieran realizar para la interoperabilidad deberán quedar registrados a nombre de Servicios Postales Nacionales. De ser necesario alojar estos desarrollos por fuera de la solución del CRM, se deberá hacer en la Nube de Azure con la que cuenta la Entidad.

La información que se busca consultar desde el CRM debe ser consumida cuando un funcionario haga la búsqueda del cliente; En ese momento, el CRM debe mostrar información actualizada relacionada con el cliente, de acuerdo con la información que se consume a través de cada servicio web interconectado.

4. Visualización de información de fuentes de datos como el core logístico (no almacenamiento).
5. Recurrencia en el uso de la herramienta sin afectación de rendimiento.
6. Garantizar la sincronización de las diferentes fuentes de información para la vista 360° de cada contacto, además de la consulta e interacción histórica en cada punto de contacto en el CRM.
7. No debe tener limitaciones en número de contactos.
8. La solución debe permitir la administración unificada, para el tema de indicadores y reportes.
9. El proveedor debe prestar apoyo técnico y tecnológico, y contar con el personal idóneo y especializado para administrar o soportar cualquier operación o proceso, con el fin de prevenir fallas y recuperar la información en caso de pérdida total o parcial.
10. La solución debe estar presente y en operación en el mercado por lo menos hace 5 años.
11. La plataforma debe operar mediante los navegadores web más conocidos del mercado: Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, mozilla Firefox, y debe garantizar la operación de la plataforma con la actualización de los navegadores.
12. La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución debe ser igual o superior al 99.9% para todos los servicios contratados. Se debe presentar un reporte mensual a Servicios Postales Nacionales S.A.S, donde se informe sobre la disponibilidad de la solución y los motivos o causas de las indisponibilidades que se hayan presentado en el mes. También se debe indicar el reporte de casos escalados indicando cual fue la solicitud, cual fue la solución y el cumplimiento de ANS.
13. Entregar la información y datos almacenados en la plataforma cuando el supervisor del contrato lo requiera y cuando termine el contrato. Esta información debe ser entregada en el formato que defina la Entidad.
14. Realizar el proceso de migración de datos (si aplica) a la nueva plataforma; de igual manera, el proveedor debe realizar el proceso de migración de datos en el caso de que la Entidad requiera hacer migración de información a otra plataforma, finalizando el contrato.
15. Garantizar el levantamiento de requerimientos, la instalación, la parametrización, las



**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

- pruebas de calidad, la salida a producción, el soporte y el mantenimiento de la plataforma, dentro de los tiempos estipulados en el contrato.
16. Garantizar el entrenamiento de la herramienta a nivel nacional, enmarcado en la metodología de capacitación utilizada por el proceso de capacitaciones de la Entidad y concertada con el líder de capacitaciones de SPN. El área de capacitaciones de la Entidad es quien certificará por algún medio escrito, el cumplimiento de la capacitación y su efectividad.
 17. Hacer entrega de la plataforma con el último versionamiento disponible y estable de la herramienta.
 18. Garantizar la legalidad del licenciamiento de Software y hacerse responsable sobre sanciones adquiridas por ilegalidad o por infringir derechos de autor.
 19. La plataforma debe permitir la integración del correo electrónico institucional y la sincronización con el calendario.
 20. La plataforma CRM debe ser compatible con dispositivos con sistema operativo IOS y Android y debe ser totalmente responsive, permitiendo:
 - a. Búsqueda de contacto con acceso a números telefónicos y correos.
 - b. Visualización de notas o actas de reunión después de los encuentros con los clientes.
 - c. Búsqueda de las cuentas y revisión de llamadas recientes, citas y actividades de correo electrónico.
 - d. Revisión del estado de cuenta y consumos de los clientes.
 - e. Visualizar los casos de soporte de solicitudes.
 21. Ofrecer y entregar el periodo de estabilización estipulado en el cronograma del estudio previo.
 22. Ofrecer y entregar el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma después del periodo de estabilización y por el tiempo estipulado en el cronograma del estudio previo.
 23. Ofrecer y entregar el servicio de soporte técnico para la solución en sus niveles de servicio 1, 2 y 3, durante el tiempo definido contractualmente y cumpliendo con los ANS estipulados:

Urgencia / Impacto	ALTO	MEDIO	BAJO
ALTA	Prioridad Alta	Prioridad Alta	Prioridad Media
MEDIA	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
BAJA	Prioridad Media	Prioridad Baja	Prioridad Baja

Basados en los conceptos de las mejores prácticas de ITIL, se entiende por: **Urgencia:** Tiempo máximo para solución y/o nivel de servicio o ANS. **Impacto:** Afectación del negocio y/o número de usuarios afectados.

Tiempos de Solución de acuerdo con las prioridades, en horario hábil:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

Prioridad Alta: 3 horas.
Prioridad Media: 6 horas.
Prioridad Baja: 12 horas.

24. Garantizar que el soporte de nivel uno (1), dos (2) y nivel (3) deben estar enmarcados en los siguientes alcances:
- a. Soporte de nivel uno (1): Soporte funcional de la herramienta de relacionamiento de clientes (CRM) implementada, configurada y parametrizada para SPN. Personal con conocimiento de la solución puesta en funcionamiento para la Entidad, quien soluciona incidentes y requerimientos menores y está en la capacidad de generar respuestas en la búsqueda de una solución.
 - b. Soporte de nivel dos (2): Soporte funcional y técnico especializado en la herramienta con capacidad de atención especializada en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, infraestructura tecnológica, bases de datos e interoperabilidad de la herramienta. Normalmente es el partner o el integrador de la solución quien suministra este nivel.
 - c. Soporte de nivel tres (3): Soporte de atención experto, encargado de identificar y solucionar los problemas a nivel de código fuente de los componentes de la herramienta. Este soporte experto es prestado normalmente por el fabricante de la herramienta o por personal experto certificado por el fabricante, quien tiene el conocimiento y la capacidad para identificar y solucionar incidentes y problemas.
25. Garantizar que el soporte técnico debe estar disponible para atención seis (6) días a la semana: de lunes a sábado, nueve (9) horas al día, en el horario de 8:00 am a 6:00 pm, y sábados de 8:00 am a 2:00 pm.
26. El incumplimiento técnico de los ANS de soporte, Implementación y Calidad de la solución entregada, se guiarán bajo las siguientes condiciones:

ANS	DESCRIPCIÓN	PENALIDAD
Soporte 1	<p>Es el indicador que se mide mensualmente garantizando la efectividad y calidad de las soluciones entregadas y la satisfacción del usuario final.</p> <p>NOTA: La aplicabilidad del ANS se dará dependiendo de la prioridad de cada caso. Si justo el caso se encuentra en medio de un cambio de mes, se contabilizará para el mes de cierre del caso. El mes se contabiliza con 30 días.</p>	<p>(Casos solucionados satisfactoriamente en el mes / Casos escalados en el mes) x 100 ≤ 90%</p> <p>Descuento del 5% en la factura x cada caso no efectivo durante el mes.</p>



**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

<p>Soporte 2</p>	<p>Es el indicador que mide el cumplimiento en los tiempos de ANS establecidos contractualmente y su finalidad es garantizar soluciones a las incidencias, problemáticas y requerimientos escalados por los usuarios de SPN.</p> <p><i>NOTA: Primará el restablecimiento del servicio para los usuarios de la plataforma y si esto ocurre, no aplicaría el ANS. Si es un caso problema, deberá catalogarse y tratarse como tal, indicando formalmente el plan de trabajo para solucionarlo. El mes se contabiliza con 30 días.</i></p>	<p>Incumplimiento en: Prioridad Alta: 3 horas. Prioridad Media: 6 horas. Prioridad Baja: 12 horas.</p> <p>Descuento del 5% en la factura x cada caso incumplido durante el mes.</p>
<p>Disponibilidad de la plataforma</p>	<p>Es el indicador que mide la disponibilidad de la plataforma entregada como solución de CRM a SPN.</p>	<p>Rango de disponibilidad mensual:</p> <p>99,0% a 99,9%: descuento del 2% del valor de la factura del mes.</p> <p>95,0% a 98,9%: al mes descuento del 5% del valor de la factura del mes</p> <p>90,0% a 94,9%: al mes descuento del 7% del valor de la factura del mes</p> <p>80,0% a 94,9%: al mes descuento del 10% del valor de la factura del mes</p> <p>50% a 79,9%: Descuento del 30% del valor de la factura del mes.</p> <p><50% Descuento del 50% en la factura del mes.</p> <p>El mes se cuenta como 30 días calendario.</p>

27. El proveedor debe poner a disposición de la Entidad la plataforma de atención de casos, los correos electrónicos de atención, los números telefónicos de atención y los escalamientos técnicos y administrativos.
28. Entregar durante los primeros 5 días calendario del mes, un informe con el detalle de los casos escalados, el número asignado, fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, descripción del caso, solución, fecha y hora de solución y estado de cumplimiento de ANS. Además, debe hacer el análisis de los casos y comportamiento de la plataforma CRM para establecer las recomendaciones de ser necesarias. Los ANS se contabilizan desde la hora de escalamiento hasta la hora de solución.
29. Definir mantener y actualizar la plataforma de infraestructura con las capacidades necesarias y suficientes para garantizar operaciones rápidas y de alta concurrencia.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

Para ello, se requiere que cuando termine la implementación se generen pruebas de estrés donde se evalúe este aspecto.

30. Definir con los usuarios funcionales los flujos de trabajo a configurar e implementarlos en la solución, cumpliendo con características de notificaciones, escalamientos y ANS en las actividades.

Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

El proponente deberá comprometerse al cumplimiento de las normas de seguridad de la información y ciberseguridad, los cuales buscan proteger los activos de información y ciberactivos de los clientes, proveedores, colaboradores, aliados y terceros en términos de confidencialidad, integridad, disponibilidad y se detallan en el anexo: requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad para el relacionamiento con colaboradores, proveedores y terceros en servicios postales nacionales

S.A.S En archivo adjunto anexo requisitos de seguridad de la información colaboradores_proveeres_terceros.pdf.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código - Producto	Nombre - Producto
43000000	43230000	43232300	43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
81000000	81110000	81111800	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
80000000	80100000	80101500	80101507	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111608	Desarrolladores temporales de software de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111609	Administradores temporales de bases de datos o de sistemas de tecnologías de la información
80000000	80110000	80111600	80111610	Especialistas en interconexión de tecnologías de la información temporales
80000000	80110000	80111700	80111711	Desarrolladores de software de tecnologías de la información permanentes
80000000	80110000	80111700	80111713	Administradores permanentes de bases de datos o de sistemas de tecnologías de la información

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

3.2 Requisitos Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo

NO APLICA

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Suministro de licenciamiento de software del sistema de administración de relacionamiento con el cliente - CRM Salesforce, así mismo soporte y desarrollos de mejora del sistema para la gestión comercial y de servicio al cliente, de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

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

Implementación de la política de protección de datos personales en el marco de la (Ley Estatutaria 1581 de 2012) que se desarrollen en el proyecto donde se garantiza que no revelará información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último. Así mismo debe garantizar de manera integral el tratamiento de los datos personales de acuerdo con la Ley 1377 de 2013.

Debe suscribir acuerdos de confidencialidad con los terceros responsables de la ejecución del contrato, estableciendo la obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial exclusivamente para los fines acordados y en los tiempos pactados.

Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Tipología del contrato: El presente contrato es de Suministro de licenciamiento

El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A.S (Acuerdo 005 de 2020) y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el **Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN**, relacionada con contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado.

- **Proveedor exclusivo en el mercado:** Es de anotar, que bajo las condiciones y descripción definidas en el presente estudio, el proveedor sustenta la exclusividad para el suministro del licenciamiento de Salesforce para 4-72 objeto del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

Según lo anterior, la causal se tipifica en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por QUANTICS S.A.S.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del presente proceso se estima hasta por la suma de OCHOCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$800.000.000) 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

El oferente del presente proceso de contratación deberá cumplir con los siguientes requisitos habilitantes:

8.1.1 JURIDICOS

El oferente del presente proceso de contratación deberá cumplir con los siguientes requisitos **habilitantes y subsanarlos** (en el caso que aplique), dentro de los términos señalados so pena del rechazo de la propuesta.

- a) Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal.
- b) Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente no mayor a treinta (30) días calendario a la fecha del cierre del presente proceso.

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 con el objeto del presente proceso de contratación.

Se debe acreditar la vigencia de la persona jurídica, la cual debe ser mínimo por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más y haberse constituido como mínimo un (1) año.

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: 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

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

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.

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) Certificado de Antecedentes Judiciales, medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal, de la Persona Jurídica y del revisor fiscal (en el caso que la empresa tenga)
- e) Copia del Registro Único Tributario RUT.
- f) Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que el oferente sea el titular de esta.
- g) **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 seis (06) 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 en los seis (6) meses anteriores en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta. El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

- h) El proponente interesado en participar en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A.S., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación.
- i) Declaración de origen de fondos.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002 VERSIÓN: 04
--	---	-------------------------------------

8.1 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.
- b. **Experiencia General:** El proponente deberá presentar hasta tres (3) certificaciones de contratos ejecutados en los últimos cuatro (4) últimos años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación directa con el suministro de licenciamiento de software como servicio (SaaS) e implementación de un sistema de administración de relacionamiento con el cliente - CRM para la gestión comercial y de servicio al cliente, cuyo valor mínimo sea del 100% del presente proceso, ya sea de manera individual o la sumatoria de las certificaciones.

Nota: Las certificaciones deben evidenciar como mínimo:

- Nombre de la entidad o persona contratante que certifica.
- Objeto del contrato debidamente especificado.
- Número del contrato (en caso de contrato celebrado con entidad pública).
- Valor del contrato
- Fecha de inicio y terminación del contrato.
- Nombre, cargo y firma de la persona que certifica.
- Fecha de la certificación (Debe ser posterior al vencimiento del plazo del contrato).
- Para los contratos en unión temporal o consorcio se debe especificar el porcentaje de participación.

En caso de que el oferente allegue certificaciones de contratos en los que participó como integrante de un consorcio o unión temporal, se tendrán en cuenta estas certificaciones en proporción al porcentaje de su participación en la unión temporal o consorcio (debe indicar porcentajes) siempre que esta cumpla con las características y condiciones exigidas para las certificaciones en términos expuestos en el presente documento.

8.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN (PRECIO)

Los criterios de selección sobre la asignación y la calificación de la propuesta del suministro del licenciamiento del CRM Salesforce, no puede superar el valor del presupuesto que es de Ochocientos Millones de pesos moneda Corriente (\$800.000.000).

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2022, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del acta de inicio.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El contratista adjudicatario deberá presentar un cronograma de ejecución a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la suscripción del respectivo contrato, para revisión y aprobación del supervisor del contrato.

Las actividades del cronograma de ejecución son:

Item	Descripción
1	Entrega del plan de trabajo y aprobación
2	Levantamiento detallado de requerimientos y definiciones
3	Configuración, parametrización, interoperabilidad, Infraestructura
4	Pruebas y ajustes
5	Capacitación a nivel nacional
5	Salida a producción de las mejoras - Entrega de documentación
6	Estabilización

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

De conformidad que señala Análisis de los riesgos y Garantías que los ampara, se determinaron los siguientes Riesgos contractuales y precontractuales así: Se anexa la matriz de riesgos.

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICION ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO
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
	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
	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
	4	Incumplimiento de obligaciones del marco contractual y disposiciones de la propuesta	X			* Adecuada supervisión del contrato con verificaciones periódicas. * Estipular cláusulas de descuentos por incumplimiento * Solicitud de pólizas de garantías		X	
JURÍDICOS - LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros			X

FINANCIEROS	6	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.		X	<ul style="list-style-type: none"> * 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		
ECONÓMICO	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	<ul style="list-style-type: none"> * 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	
	8	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva		X		<ul style="list-style-type: none"> * 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
TÉCNICOS		Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.			X	<ul style="list-style-type: none"> *Seguimiento mensual al plan de trabajo a través reuniones * Informes emitidos por el Supervisor o la interventoría 			X



Correo y mucho más

ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

	Uso de software no autorizado o sublicenciado			X	* Control de Calidad previo a la firma del contrato			X
	Fuga de información Sensible monitoreada por el contratista			X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la interventoría			X
	Intrusión o ataques cibernéticos			X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la interventoría			X
	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto			X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la interventoría			X
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 servicios allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.			X
10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos	X			* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. * Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por		X	



**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

					iguales o mejores características técnicas.			
FUERZA MAYOR	11	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato		X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.			X

CLASE DE RIESGO	No.	TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA
ADMINISTRATIVO	1	* Afectar la póliza de seriedad * Iniciar proceso litigioso		X	
	2	* Satisfacer la necesidad a través de una contratación directa, orden de compra/servicio o prórroga o adición. * Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto, para la futura invitación.	X		
	3	* Afectar la póliza de seriedad * Rechazar la oferta con precios artificiales		X	X
	4	* Afectar las pólizas de garantías * Aplicar los descuentos por incumplimientos pactados	X	X	X



Correo y mucho más

**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

JURÍDICOS - LEGALES	5	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X	
FINANCIEROS	6	* 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	
ECONÓMICO	7	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X	X	
	8	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X	X	
TÉCNICOS	9	*Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X
	10	*Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X
	11	*Sanciones, Multas y/o investigaciones a al contratista * Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X
	12	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X
	13	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X
	14	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento 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	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

	15	<ul style="list-style-type: none"> * Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato. 	X	X	X
FUERZA MAYOR	16	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

El estudio de mercado fue realizado de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo N° 005 del 18 de noviembre de 2020 – por medio del cual se adopta el manual de contratación de Servicios Postales Nacionales S.A.S. Por lo tanto, se solicitó mediante correo electrónico la cotización al oferente del cual se recibió respuesta, el cual se detalla a continuación:

Oferta Económica						
Item	Requerimiento	Cantidad	Valor unitario	Valor Total sin IVA (multiplicar Cantidad x Valor unitario)	Valor Total año (multiplicar Valor Total sin IVA x 12 meses)	Valor Total IVA (multiplicar Valor total con IVA x 1,19 si aplica)
1	Licencia CRM tipo SaaS. Para Comercial	113	\$ 312.812	\$ 35.347.756	\$ 424.173.072	\$ 424.173.072
2	Licencia CRM tipo SaaS. Para Servicio al cliente	85	\$ 312.812	\$ 26.589.020	\$ 319.068.240	\$ 319.068.240
Item	Requerimiento	Cantidad	Valor unitario	Valor Total sin IVA (multiplicar Cantidad x Valor unitario)	Valor Total año (multiplicar Valor Total sin IVA x 4 meses)	Valor Total IVA (multiplicar Valor total con IVA x 1,19 si aplica)
4	Hora de desarrollo	50	\$ 238.275	\$ 11.913.750	\$ 47.655.000	\$ 56.709.450
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA ECONOMICA						\$ 799.950.762

Así las cosas, para llevar a cabo la contratación, se requiere una Disponibilidad para este proceso, la suma de OCHOCIENTOS MILLONES PESOS M/CTE (\$800.000.000) incluido IVA y demás costos a que haya lugar, valor total del presupuesto asignado.

13. GARANTÍAS

El contratista deberá expedir durante los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato las siguientes pólizas las cuales deberán ser expedidas a favor de entidades estatales con régimen privado de contratación:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

AMPARO	DESCRIPCIÓN	VIGENCIA
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Establecer una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Término de ejecución del contrato y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del mismo.
GARANTÍA DE CALIDAD SERVICIO	Establecer una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Término de ejecución del contrato y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del mismo.
PRESTACIONES SOCIALES, INDEMNIZACIONES LABORALES Y PRESTACIONES SOCIALES	Establecer una garantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato	Término de ejecución del contrato y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del mismo.

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

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

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

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

Parágrafo Quinto: De conformidad a lo contemplado en el Manual de contratación el contratista 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 Numero del contrato.

Garantías Bancarias:

- Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la perdida, objeto del contrato y numero del contrato.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

Fiducia mercantil en garantía:

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

CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. El valor de la cláusula penal pecuniaria ingresará a la Tesorería de LA ENTIDAD y podrá ser tomado directamente del saldo a favor de EL CONTRATISTA si lo hubiere, o de las garantías exigidas.

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión y/o control de la ejecución del contrato la ejercerá la Vicepresidencia de Servicio al Cliente con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de IT o quien el ordenador del gasto designe, para el efecto se notificará al contratista su designación.

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente proceso cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad:

CDP-Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 61128 del 18 de agosto de 2022 por valor de OCHOCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$800.000.000) incluido IVA y demás costos a que haya lugar, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.

16. FORMA DE PAGO

La entidad pagará al contratista los servicios contratados de la siguiente manera:

Cuatro pagos mensuales del 1,5% cada pago del valor total del contrato, correspondiente al servicio de soporte y 50 horas de desarrollo, efectivamente recibido y aprobado por el supervisor del contrato.

Un último pago correspondiente al 80% luego de la activación de las suscripciones por un año de las 198 licencias pago correspondiente al relacionadas en el presente documento, lo anterior efectivamente recibido y aprobado por el supervisor del contrato, tomando como referencia los precios establecidos en la oferta económica presentada y/o en el estudio de mercado realizado para el proceso y el valor máximo que se puede pagar por cada una de ellas.

Nota: En todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para ejecución del presente contrato.



Correo y mucho más

**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos serán efectuados a los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN S.A.S - Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de LA ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) Certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días. d) Certificado y Control de Ejecución. e) Informe de supervisión.

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

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

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. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
8. 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.
9. 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.
10. 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. **PARÁGRAFO.** En caso de que el contratista esté obligado a facturar

 <p>Correo y mucho más</p>	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

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.

11. Las demás que correspondan a las inherentes del objeto contractual.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con las especificaciones del servicio o bien a contratar, definidas en el numeral 3 del estudio previo que hace parte integral del proceso contractual.
2. Cumplir con los ANS establecidos por la Entidad los cuales se detallan en el numeral 26 de requerimientos funcionales no técnicos del presente Estudio.
3. Garantizar la capacidad técnica, profesional y de experiencia durante la etapa de levantamiento de requerimientos y definiciones y hasta la implementación del proyecto.
4. Documentar toda la gestión asociada a la gestión del proyecto con relación específica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de Servicios Postales Nacionales S.A.S.
5. Mantener informado al supervisor del contrato de cualquier novedad, cambio operativo o administrativo, incidente o problema durante la ejecución del proyecto.
6. Atender todas las solicitudes del supervisor del contrato o de quien él delegue como líder del proyecto.
7. Garantizar estabilidad, disponibilidad, concurrencia, escalabilidad y seguridad de la información para la prestación del servicio.
8. Atender y responder por cualquier observación relacionada con la seguridad de la información que la Entidad emita.
9. Activar los servicios de licenciamiento de software como servicio en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.
10. Trabajar de la mano con el equipo de capacitaciones de la Entidad, para definir el esquema de trabajo de las sesiones de entrenamiento a nivel nacional.
11. Contar con el equipo técnico certificado y necesario para desarrollar la interoperabilidad definida en los requerimientos técnicos.
12. Contar con las certificaciones que vinculen al proveedor con el fabricante de la solución contratada.
13. Hacer entrega del plan de trabajo y cronograma detallado del proyecto para aprobación del supervisor del contrato, durante los primeros 10 días hábiles después del perfeccionamiento del contrato y firma del acta de inicio.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

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

- b. Supervisar que el CONTRATISTA cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
- c. Suministrar de manera oportuna al CONTRATISTA la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
- d. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato. Realizar el respectivo seguimiento a las obligaciones contractuales dando aviso al responsable del Contratista de las anomalías presentadas.
- e. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
- f. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
- g. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.
- h. Cumplir con los tiempos pactados con el contratista.
- i. Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
- j. Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
- k. Elaborar pruebas sobre los programas entregados a la Entidad y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.
- l. La Entidad cuenta con la estructura de evaluación para validar el cumplimiento de conocimiento requerido para la atención de los canales.

18. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

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.S** por parte de **EL CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

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

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S**, 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.S.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

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.S.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S.**, 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.S.**, 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.S.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.S.** 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.

19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2013, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** por parte **DEL 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.S.**, 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.S.**,

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.S**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, 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.S**, 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.S** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**. En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES** 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. PROCEDIMIENTO POR 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,

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

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 clausulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

c. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

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."



Correo y mucho más

**ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA**

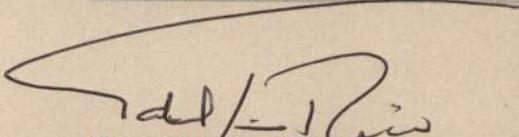
PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

21. ANEXOS

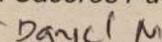
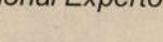
- Solicitudes de cotizaciones,
- Cotizaciones de mercado,
- Solicitud de disponibilidad presupuestal,
- Certificado de disponibilidad presupuestal,
- Cuadro comparativo de estudio económico,
- Formato Identificación de Asociados de Negocio Críticos
- Certificación Seller

21. FIRMAS



Gabriel Jaime Rico Betancur
Vicepresidente de Servicio Al Cliente

Visto Bueno de:

- Quien revisó condiciones jurídicas: Miguel Eduardo Pardo /Abogado Externo / DNCC
- Quien revisó condiciones financieras: Carolina Caceres Puentes Profesional Experto N1 de Planeación y Control Financiero 
- Quien revisó condiciones técnicas: Angela Olaya Coordinadora Contact Center AOT 
- Quien revisó condiciones económicas: Luis Felipe Rojas Profesional SAC 

Elaboración, revisión y aprobación

Elaboró:	Yolanda Alvarez Pérez	Cargo:	Profesional Secretaría General	Fecha:	Julio 2022
Revisó:	Daniela Artunduaga Arboleda	Cargo:	Profesional Experto Nivel II – Rol Ambiental, SIG y Gestión de proyectos	Fecha:	Julio 2022
Aprobó:	Maria Manuela Pérez	Cargo:	Directora Nacional de Contratación y Compras	Fecha:	Julio 2022
Versión	Fecha de actualización	Criterio	Razón de la actualización		
3	Julio 2022	Nombre del Formato	Cambió el nombre del formato: Antes: Estudio previo para Contratación directa / invitación abreviada / invitación pública		
3	Julio 2022	Contenido	Se modifico el punto 20. ANEXOS: Se incluyó, que el Formato Identificación de Asociados de Negocio Críticos hace parte integral de los documentos que soportan el estudio previo. Se incluyó el punto 3.2 Requisitos Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.		