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

Proceso solicitante:	DIRECCIÓN NACIONAL INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
Vigencia:	2022
Fecha:	16/11/2022

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD


Servicios Postales Nacionales S.A.S, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como operador postal oficial – OPO dentro de sus funciones tiene la administración el código postal de Colombia; servicio que se presta a través del visor de código postal que es una aplicación web que tiene por objetivo ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos, en este caso, geográficos, que principalmente le permitirá a partir de la geo codificación de una dirección y el centro poblado identificar el código postal en la que esta se encuentra, este componente queda disponible para usarse en la URL <https://visor.codigopostal.gov.co/472/visor/>

Con el fin de continuar prestando el servicio en condiciones óptimas de funcionamiento y lograr actualizar las funcionalidades a las necesidades actuales; se requiere contratar la actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento del software ARCGIS, para mantener los derechos de soporte técnico y mejoras que son aplicadas a la operación del software base de la plataforma de Código Postal.

Adicional como compromiso del convenio interadministrativo 767 entre Servicios Postales Nacionales S.A.S y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones celebrado para la administración de Código Postal, se debe mantener actualizada y operativa la plataforma de código postal y sus componentes, por lo que se hace necesario dar cumplimiento a lo estipulado contractualmente y así llevar a buen término la ejecución de este compromiso.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

ARCGIS es el software de la casa fabricante ESRI mediante el cual están desarrolladas y publicadas las aplicaciones de consulta del Código Postal, que son utilizadas a nivel nacional e internacional por los usuarios que requieren conocer su código postal en Colombia. Las herramientas para la geocodificación de direcciones que se obtienen a partir del licenciamiento de ARCGIS, son utilizadas por las aplicaciones del código postal y la unidad de Código Postal – CODE (administrador y operador), para la asignación de zonas requeridas por la operación logística y que son utilizadas para los procesos de clasificación, transporte y distribución de envíos. Por otra parte, la unidad de código postal CODE realiza la estructuración y elaboración de cartografía sobre las licencias de escritorio de ARCGIS, para soportar la información que se visualiza gráficamente en la plataforma en cada consulta de usuario. Contar con la renovación del soporte y mantenimiento del licenciamiento de ARCGIS, permitirá el acceso a los canales de ayuda para la resolución de incidentes; esto es de gran importancia ya que habilita el acompañamiento del fabricante para el soporte de los problemas que se puedan

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

presentar con el software y posibilitar una respuesta más oportuna y efectiva a un incidente sobre la plataforma de ARCGIS. Lo anterior es crítico, ya que impacta no solo la operación de SPN sino la prestación de los servicios contenidos por las aplicaciones del código postal, que son utilizadas por la población colombiana y comunidad internacional para la consulta del código postal.

Adicionalmente, mantener actualizado el versionamiento de ARCGIS, nos habilita el acceso a mejoras importantes y nuevos posibles lanzamientos de versiones; por otra parte, nos habilita el acceso a los cursos de actualización que ayudarán a facilitar las tareas de administración de la plataforma, conocer y hacer un buen uso de las nuevas características, y nos ofrece mayor capacidad de respuesta en caso de incidentes y posibilitar el desarrollo de nuevas iniciativas de mejora y uso de la plataforma.

Como compromiso sustancial generado a través de los convenios interadministrativos entre Servicios Postales Nacionales S.A.S y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones celebrados para la administración de Código Postal, se debe mantener actualizada y operativa la plataforma de código postal y sus componentes, por lo que se hace necesario dar cumplimiento a lo estipulado contractualmente y así llevar a buen término la ejecución de este compromiso.

Este soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS se ha realizado para vigencias anteriores a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente; sin embargo, a la fecha de este estudio previo el proveedor ESRI COLOMBIA SAS no se encuentra activo, debido a que según el informe de supervisión de este instrumento de agregación CCE-139-IAD-2020 del 29 de septiembre de 2022 Colombia Compra Eficiente realizó modificaciones a este instrumento de agregación por demanda y a su vez el proveedor ESRI COLOMBIA SAS no aceptó en SECOP dicha modificación en el término establecido, y debido a que Colombia Compra Eficiente abre una ventana cada 2 meses para que proveedores que no hagan parte del instrumento puedan vincularse, se ha tomado la decisión de realizar la contratación directa dado que ESRI COLOMBIA SAS es el único proveedor de este licenciamiento en Colombia.


3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

A continuación, el listado del licenciamiento adquirido por la Entidad que requiere la habilitación de derechos de actualización, soporte y mantenimiento:

Cantidad Licencias	Código de producto	Producto
4	161328	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance
1	52384	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Primary Mainten
1	52385	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Secondary Mainten
1	86497	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Primary Mainten
5	86500	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Secondary Mainten
1	100571	ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Primary Mainten

Se deben cumplir las siguientes condiciones mínimas requeridas:

1. Derechos de actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento ArcGIS requerido, dándole continuidad a los servicios vigentes.

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

2. Soporte para la solución de incidentes y problemas técnicos y funcionales de ArcGIS Server, dándole continuidad al servicio vigente.
3. Asesoría a las inquietudes funcionales que presente la Entidad.
4. Vincular a la Entidad a las capacitaciones, cursos o seminarios relacionados con nuevas versiones de ArcGIS.
5. Soporte requerido en casos de migración de software a nuevas máquinas de servidores.
6. Actualizaciones temáticas generadas por ESRI a nivel mundial.
7. Soporte, mantenimiento y actualización por doce (12) meses del licenciamiento adquirido
8. Acceso a la Entidad a los talleres de actualización, eventos y material informativo, sin costo adicional, que sean impartidos por Esri Colombia.
9. Acceso plan de mantenimiento y actualizaciones del software cuando ESRI las libere.
10. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) donde se garantice el nivel de acceso y tiempo de respuesta para las consultas realizadas.
11. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
12. Hacer entrega formal de la estructura de soporte con el escalamiento respectivo en sus diferentes niveles de atención donde se estipulen teléfonos de contacto y correos electrónicos de escalamiento.

3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

Código	Nombre
43231511	Software de sistemas expertos
43231512	Software de manejo de licencias
81112501	Servicios de licencias del software del computador


3.2 Requisitos Ambientales, de Control y Seguridad y de Seguridad y Salud en el Trabajo

ETAPA PRECONTRACTUAL

1. El oferente deberá certificar mediante oficio que cumple con todos los requisitos establecidos en la etapa contractual y que permitirá que 4-72 los solicite en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCIÓN CONTRATO)

1. Cumplir con lo establecido en la documentación existente del subproceso Infraestructura Tecnológica de Servicios Postales Nacionales S.A.S.
2. Suministrar la documentación necesaria que evidencie el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
3. Deberá asegurar que la información documentada generada, sea legible, completa, precisa, exacta y protegida contra modificaciones, pérdida o introducción de datos erróneos.
4. Garantizar la protección de los sistemas de las tecnologías de la información utilizados para los servicios contratados, aplicando los controles de seguridad y ciberseguridad definidos en el alcance al cumplimiento de las normas de seguridad de la información y ciberseguridad de SPN.
5. Contar con una política de confidencialidad, que permita salvaguardar y proteger la información, su confidencialidad y manejo, integridad y disponibilidad, en sus diferentes formas y estados.

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

6. Garantizar que los servicios contratados cuenten con las medidas de seguridad necesarias para impedir que terceros accedan a la información.

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia.

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

Certificación del fabricante del software que acredita a ESRI COLOMBIA SAS como único proveedor autorizados en el mercado colombiano.

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Modalidad de contratación: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad en lo estipulado en el Manual de contratación vigente de Servicios Postales Nacionales S.A.S Capítulo II, "Etapa precontractual", "Modalidades de selección" "Numeral 3 Contratación Directa – Proveedor Exclusivo en el Mercado".

Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Certificación del fabricante del software que acredita a ESRI COLOMBIA SAS como único proveedor autorizados en el mercado colombiano. (el cual se anexa).

Tipología del contrato: Prestación de servicios.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

*Se estima el presupuesto de la presente contratación en **CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$153.413.994)** incluidos impuestos a que haya lugar.*


8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

De acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en la necesidad a contratar y la certificación del fabricante del software que acredita a ESRI COLOMBIA SAS como únicos proveedores autorizados en el mercado colombiano, se seleccionará la oferta más económica.

Se solicitará al proveedor ESRI COLOMBIA SAS, los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente no mayor a treinta (30) días calendario a la fecha del cierre del presente proceso.
- Fotocopia de cédula del representante legal.
- Certificado de Antecedentes Judiciales, medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal, de la Persona Jurídica y del revisor fiscal, en el evento que el proveedor lo tenga designado.



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

- d) Copia del Registro Único Tributario RUT.
- e) Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que oferente sea el titular de esta.
- f) 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.

- g) Declaración de fondos.
- h) Autorización SARLAFT

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

La ejecución del presente contrato será hasta el 11 de agosto de 2023, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y a la suscripción de la respectiva acta de inicio, ejecución del contrato o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada.

NOTA: De acuerdo con la forma de pago estipulada, es importante aclarar que el presupuesto de la presente solicitud se ejecuta en su totalidad en un solo pago contra entrega del licenciamiento

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

NA

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será la Ciudad de Bogotá.

11. ANÁLISIS DE RIESGOS



ESTUDIO PREVIO CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS															
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".															
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?			OBSERVACIONES	
			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. •Realizar un estudio previo conforme a las necesidades de la Entidad y que se ajusten a la realidad del mercado.				X	•Afectar la póliza de seriedad. •Iniciar nuevo proceso de contratación		X	X	
	2	Declaratoria Desierta del proceso.	X			•Adelantar un adecuado estudio de mercado y del sector. •Señalar en los términos de invitación causales. •Definir las condiciones mínimas a exigir conforme a la realidad del mercado y del sector (Indicadores financieros, capacidad jurídica y requisitos técnicos).		X			•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	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		X			•Afectar la póliza de seriedad. •Rechazar la oferta con precios artificiales. •Iniciar nuevo proceso de contratación		X		X




ESTUDIO PREVIO CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".														
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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
						causal de rechazo. •Cotizar diferentes opciones de proveedores y evaluar precios.				•Verificar estudio de mercado y/o proveedores				
	4	Incumplimiento de obligaciones del marco contractual y disposiciones de la propuesta.	X			•Realiza supervisión del contrato con verificaciones periódicas. •Estipular cláusulas de descuentos por incumplimiento al proveedor. •Solicitud de pólizas de garantías. •Incluir dentro de los contratos ANS a los proveedores.		X		•Afectar las pólizas de garantías. •Aplicar los descuentos por incumplimientos pactados. •Aplicar ANS a los proveedores.	X	X	X	
JURÍDICOS - LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.).		X		•Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. •Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. •Revisión de indicadores Financieros.			X	•Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. •Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X	X	
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		X		•Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. •Aplicar pólizas de seriedad •Suspensión, terminación o cesión del contrato. •Actualizaci		X	X	

Handwritten signature

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

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".														
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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA	
						restrictivas. •Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector. •Pólizas de Garantía y Seriedad				ón y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE. •Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes. •Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Entidad.				
ECONÓMICO	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios	X			•Contar con inversiones a corto plazo. •Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adicción, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.) •Incluir cláusulas dentro del contrato referente a la fluctuación de la moneda, el proveedor debe garantizar que el precio en		X		•Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad.		X	X	





ESTUDIO PREVIO CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".														
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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
						pesos siempre sea el mismo.								
	8	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva.		X		•Contar con inversiones a corto plazo. •Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adicción, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato). •Incluir dentro de los documentos contractuales las responsabilidades económicas del proveedor y SPN 4-72.			X	•Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad.		X		
TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de garantías por mantenimientos preventivos y correctivos		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. •Documentar especificaciones técnicas de los bienes a contratar dentro			X	•Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato. •Aplicar cláusulas de incumplimiento •Aplicar ANS •Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto	X	X	X	

47



ESTUDIO PREVIO CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".

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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA	
						de estudio previos y documentos de contratación. •Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas.				general del consumidor.				
	10	Obsolescencia en el mercado o programada de los servicios adquiridos según las especificaciones técnicas.			X	•Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. •Documentar especificaciones técnicas de los bienes a contratar dentro de estudio previos y documentos de contratación, los sistemas operativos, RAM, procesadores, entre otras especificaciones técnicas. •Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas. •Incluir ANS en el proceso de contratación.			X	•Afectar las pólizas de garantías otorgadas. •Aplicar cláusulas de incumplimiento •Aplicar ANS	X	X	X	



ESTUDIO PREVIO CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002


VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".

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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA	
	11	Inadecuado soporte tecnológico por parte del proveedor	X			•Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) •Estudio Previo con la solicitud expresa de prestación de soporte por parte del proveedor •Contrato firmado		X		•Solicitar cambio de personal al proveedor •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	X		
	12	Uso de software no autorizado o sublicenciado			X	* Control de Calidad previo a la firma del contrato			X	Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X	
	13	Fuga de información sensible monitoreada por el contratista			X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la Interventoría			X	* Sanciones, Multas y/o investigaciones a al contratista * Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X	
	14	Intrusión o ataques cibernéticos			X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la Interventoría			X	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.		X	X	

47

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

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO: "Contratar el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia".														
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?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA	
FUERZA MAYOR	16	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato.	X			<ul style="list-style-type: none">• 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.• El proveedor debe garantizar plan de continuidad de los servicios y/o bienes prestados.		X		<ul style="list-style-type: none">• Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato.• Suspensión, terminación o cesión del contrato.• Restauración de Back up.	X	X	X	

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR


De acuerdo a la cotización presentada por ESRI COLOMBIA SAS único oferente, se estima el presupuesto de la presente contratación de acuerdo con el plan anual de adquisiciones vigencia 2022 en **CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$ 153.413.994)**, incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

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.S, en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

- 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.



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

- b) **De calidad de los bienes**, 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.
- c) **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, se establece una garantía de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato por el término de ejecución de este y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.

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 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 Numero 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.

CLÁUSULA 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. 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 del contrato será adelantada por el director nacional de Informática y tecnología, quién haga sus veces o quién el ordenador del gasto designe, de conformidad al Manual de Interventoría y Supervisión de la Entidad.

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

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 79361 del 26 de 10 de 2022 por valor de **CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$ 153.413.994)**, incluido IVA, impuestos y costos a los que haya lugar, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto

16. FORMA DE PAGO

Se efectuará un único pago vencido de conformidad con la prestación del servicio del el soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ArcGIS como software base del visor de Código Postal de la República de Colombia, servicio efectivamente prestado, suministrado y debidamente aprobado por el supervisor del contrato.

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

PARÁGRAFO PRIMERO – Dicho pago será efectuado a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá, 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) La 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, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de pago de parafiscales d) Certificación bancaria no mayor a 90 días. e) Informe de Supervisión. f) Certificación y Control de Ejecución Presupuestal.

EL CONTRATISTA deberá remitir la factura electrónica de venta (representación gráfica y XML) al correo radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co.

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


17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

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

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las "especificaciones técnicas, cantidades, calidades del bien y/o servicio a contratar de



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


- obligatorio cumplimiento" consagradas en el numeral 3 del presente documento de Justificación de Necesidad, así mismo los anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
- Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
 - Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **PARÁGRAFO.** En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.
 - 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.
 - Hacer entrega oportuna de los números de registro necesarios para la actualización de las licencias objeto del presente contrato.
 - Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
 - Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
 - Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato.
 - Garantizar la legalidad del licenciamiento de software y hacerse responsable sobre sanciones adquiridas por ilegalidad o por infringir derechos de autor.
 - Cumplir con todas las demás obligaciones que se requiera para la correcta ejecución del contrato

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

- Activar los derechos de actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento ArcGIS requerido, dándole continuidad a los servicios vigentes.
- Brindar soporte para la solución de incidentes y problemas técnicos y funcionales de ArcGIS Server, dándole continuidad al servicio vigente.
- Prestar asesoría a las inquietudes funcionales que presente la Entidad.
- Vincular a la Entidad a las capacitaciones, cursos o seminarios relacionados con nuevas versiones de ArcGIS.
- Prestar el soporte requerido en casos de migración de software a nuevas máquinas de servidores.
- Proveer las actualizaciones temáticas generadas por ESRI a nivel mundial.
- Proveer el soporte, mantenimiento y actualización por doce (12) meses del siguiente licenciamiento:

Cantidad Licencias	Código de producto	Producto
4	161328	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance
1	52384	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Primary Mainten
1	52385	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Secondary Mainten
1	86497	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Primary Mainten
5	86500	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Secondary Mainten
1	100571	ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Primary Mainten

Handwritten signature or mark

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

8. Dar acceso a la Entidad a los talleres de actualización, eventos y material informativo, sin costo adicional, que sean impartidos por Esri Colombia.
9. Suministrar el plan de mantenimiento y actualizaciones del software cuando ESRI las libere.
10. Entregar y cumplir los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) donde se garantice el nivel de acceso y tiempo de respuesta para las consultas realizadas.
11. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
12. Entrega formal de la estructura de soporte con el escalamiento respectivo en sus diferentes niveles de atención donde se estipulen teléfonos de contacto y correos electrónicos de escalamiento.
13. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato a celebrar.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al CONTRATISTA seleccionado el valor acordado, en la oportunidad y forma establecida.
2. Suministrar al CONTRATISTA seleccionado la información que está a cargo de LA ENTIDAD y que sea necesaria para la ejecución del Contrato.
3. Designar el supervisor del contrato, quien se encargará de hacer el seguimiento técnico, administrativo, logístico y económico al desarrollo de las actividades del contrato.
4. Suscribir a través del supervisor del control de ejecución del contrato o quien este delegue, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata acerca de cualquier circunstancia que amenace la ejecución del contrato, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal de este.
6. Guardar por la confidencialidad y velar por la protección de los documentos a entregar en custodia.
7. Cumplir con todos y cada uno de los requisitos de ley, encaminados al cumplimiento del objeto pactado, dando aplicación a las disposiciones legales vigentes.
8. Cumplir con las obligaciones descritas en la cláusula 13 de la minuta del acuerdo marco vigente.

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 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.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.



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

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. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.

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

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

Parágrafo. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) El CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el



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


evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA EMPRESA, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 2 para subsanar tal incumplimiento. 4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que el CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por LA ENTIDAD para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el CONTRATISTA subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, LA ENTIDAD dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

21. 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, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enuncie las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.
- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivará la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación



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

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


- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

22. ANEXOS

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

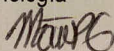
- Cotización del proveedor
- Solicitud de disponibilidad presupuestal
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Certificación del fabricante del software que acredita a ESRI COLOMBIA SAS como único proveedor autorizados en el mercado colombiano.
- Informe de supervisión del contrato CCE-139-IAD-2020 Versión: 02 de 29 de septiembre de 2022

23. FIRMAS

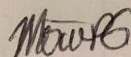


CARLOS ALBERTO GONZALEZ CARDOZO
 Director Nacional de Informática y Tecnología

Proyectó: Maira Pinzon Guerrero – Lider Nivel I



Quien revisó condiciones técnicas y económicas: Maira Pinzón Guerrero Lider Nivel I- CODE






PROPUESTA COMERCIAL

Comercio y Negocios

Maria Camila Gamba Numa
Gerente de cuentas Retail
mgamba@esri.co

2022



esri Colombia

Handwritten signature or mark.

Bogotá D.C.

**Respetados Señores
Ciudad**

Ref.: Oferta comercial

Esri Colombia S.A.S. tiene el gusto de presentar la presente propuesta comercial.

Nuestro compromiso es cumplir con todas sus expectativas, por lo cual estaremos atentos a suministrarle cualquier información adicional.

Atendiendo a su requerimiento, nos permitimos presentar propuesta técnica y comercial para la contratación de los productos ESRI COLOMBIA. Estamos seguros de presentar la mejor alternativa para cumplir con sus necesidades.

Es muy satisfactorio para nosotros encontramos entre sus proveedores, a lo cual estamos dispuestos a responder con seriedad, calidad y cumplimiento.

Agradecemos de antemano su confianza en nuestra firma y es de nuestro interés hacer una presentación de esta oferta donde podamos ampliar información sobre los beneficios y el alcance de la misma. Por tal razón extendemos desde ya nuestra cordial disposición para resolver cualquier inquietud que se presenta durante su evaluación.

Esperamos contar con ustedes como nuestro cliente y ofrecer nuestra experiencia y apoyo en este y todos los proyectos por venir.

Cordialmente,

Maria Camila Gamba Numa | Gerente Retail
Esri Colombia | Calle 90 No. 13 - 40 Piso 6 | Bogotá
T +57 (1) 650-1550
mgamba@esri.co

Handwritten mark

COTIZACIÓN

Actualización de Licenciamiento ESRI hasta el 11 de agosto de 2023

Fecha de creación 3/11/2022

Nombre completo Daniel Antonio Garcia

Nombre de la cuenta SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A

Teléfono +57 1 4722005

Preparado por Maria Gamba

Número de PR_CO_00022495

Presupuesto ESRI

Fecha de caducidad 30/11/2022

Forma de Pago Crédito 30 días

Cantidad	Código de producto	Producto	Precio de venta	Descuento	Precio total
4,00	161328	ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance	COP 27.386.100	13,00%	COP 95.303.628
1,00	52384	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Primary Mainten	COP 16.411.248	13,00%	COP 14.277.786
1,00	52385	ArcGIS for Desktop Advanced Concurrent Secondary Mainten	COP 6.564.516	13,00%	COP 5.711.129
1,00	86497	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Primary Mainten	COP 8.215.830	13,00%	COP 7.147.772
5,00	86500	ArcGIS for Desktop Standard Concurrent Secondary Mainten	COP 6.572.664	13,00%	COP 28.591.088
1,00	100571	ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Primary Mainten	COP 2.738.610	13,00%	COP 2.382.591

Subtotal COP 176.337.924

Descuento 13,00%

Impuestos COP 0

Total COP 153.413.994

Notas:

NOTA: El software de ESRI incluido en esta cotización deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de ESRI (E204 y E300); el cual está disponible en www.esri.com/legal. Así mismo términos o condiciones adicionales o distintos que se incorporen en su orden de compra se considerarán rechazados, a menos que esos términos no sean aplicables al software de Esri y sean expresamente aceptadas mediante documento escrito por Esri, caso en el cual serían vinculantes para usted y Esri.

 Centro de Respuesta al Cliente - CRC Bogotá:
 650 1550 / crc@esri.co

 Calle 90 No. 13 – 40 Piso 5 Bogotá, Colombia.
 Tel: 6501550

<http://www.esri.co/>



Condiciones comerciales Programa de actualización de software Esri

I. Descripción

Con el Programa de actualización ESRI ofrece el derecho a recibir las nuevas versiones liberadas de los productos para los cuales adquiriera la actualización, así como otros beneficios de servicio agregado, tales como el acceso al soporte técnico, parches liberados por la casa fabricante y acceso a recursos de aprendizaje alojados en la Web.

II. Términos de licenciamiento

El software Esri deberá ser empleado bajo los términos y condiciones del contrato de licencia de Esri (E204 y E300), disponible en www.esri.com/legal. Así mismo términos o condiciones adicionales o distintos que se incorporen en su orden de compra se considerarán rechazados a menos que esos términos no sea aplicables al software de Esri y sean expresamente aceptados mediante documento escrito por Esri Colombia.

III. Modelo de licencias

Las licencias que pueden hacer parte del Programa de actualización son las que siguen el modelo de licencias perpetuas. En este modelo el cliente pagará una tarifa por la adquisición del licenciamiento para uso a perpetuidad, que además le permite acceder al programa de actualización por un periodo de 12 meses. Durante este periodo Esri Colombia entregará al cliente las últimas versiones del software que se liberen.

Si el cliente desea continuar accediendo a los beneficios de soporte y actualizaciones, puede contratar el programa de actualización. Terminado el periodo de contratación de este programa, si el cliente no realiza su actualización de manera continua, cuando lo desee reanudar Esri Colombia generará un cobro adicional proporcional al tiempo de interrupción del programa.

IV. Requerimientos de hardware y software

Los requerimientos de hardware y de software de los diferentes productos pueden ser consultados en el siguiente enlace de internet:

<http://desktop.arcgis.com/es/system-requirements/latest/arcgis-desktop-system-requirements.htm>

Para el caso de ArcGIS Enterprise se recomienda contar con el dimensionamiento adecuado de la plataforma de hardware. Lo anterior teniendo en cuenta que las licencias se ofrecen por servidor con hasta 4 cores.

Es necesario tener presente al momento de adquirir ArcGIS Enterprise que, para su correcta instalación, configuración y funcionamiento, que el cliente cuente previamente con un certificado Distinguished Encoding Roles (DER) codificado en base 64, el cual no ha sido incluido en esta oferta.

En caso de dudas por favor comuníquese con nuestra línea de atención al cliente.

V. Plazo de entrega

Se hará entrega de los códigos al correo electrónico del administrador que designe el cliente dentro de los quince (15) días siguientes de firmada la orden.

VI. Garantía

Esri Colombia ofrece como garantía y valor agregado la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio de soporte técnico: se realizará a través de LATAM Support Center (Ver numeral VII).
- Programa de actualizaciones: entrega de nuevas versiones del software que sean liberadas por Esri.

Estos servicios están vigentes por el tiempo de vigencia de programa de actualización a partir de la generación de los códigos necesarios para la descarga e instalación. Al terminar esta garantía se puede renovar el programa de actualización del software por períodos de 12 meses, lo que permite mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre se podrá contar con la versión más actualizada.

VII. Modelo de atención

Esri prestará soporte técnico en el horario de lunes a viernes de 7:30 am-5:30 pm, todas las solicitudes de soporte serán registradas en nuestro sistema de gestión de incidentes, para garantizar una oportuna respuesta.

El ingeniero asignado trabajará en el incidente reportado en el horario de trabajo de Esri Colombia como se ve en el siguiente cuadro:

Días	Mañana	Tarde
De lunes a viernes	7:30am a 12:30m	De 1:30pm a 5:30pm

Para acceder al soporte es necesario que un usuario de la entidad con conocimiento del software sea designado para canalizar todas las solicitudes, dudas y comunicaciones entre La entidad compradora y Esri Colombia. El funcionario designado por La entidad compradora accede al servicio a través de web, teléfono y correo electrónico para el reporte de incidentes.

- En Bogotá: 57 + (1) 650-1575
- Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
- Dirección electrónica: soporte@esri.co
- Contáctenos: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>

VIII. Capacitación y otros servicios

La capacitación para el uso del software es ofrecida independientemente a la compra del software o los programas de actualización. El alcance del programa de actualización comprende el soporte y actualización de licencias, si requiere otros servicios de nuestro portafolio como desarrollo de aplicaciones o proyectos, acompañamiento o soporte en sitio, lo invitamos a contactarnos.

Por otra parte, Esri ofrece una serie de cursos web para clientes de ArcGIS. Una lista de todos los cursos disponibles en relación con ArcGIS Desktop estará disponible en el sitio web de Esri Training, www.esri.com/training, disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

Adicionalmente, recomendamos a nuestros clientes mantener siempre copias de respaldo de su información (backups), para que, en caso de una eventual pérdida presentada por daño del equipo, falla en el software y/o falla al momento de la instalación, puedan recuperar su información. Esri Colombia no se hace responsable por la pérdida de información o por las copias de seguridad de la misma.

IX. Conferencias de usuarios Esri

Los usuarios de software de Esri tienen derecho a inscripción sin costo en la conferencia internacional de usuarios Esri y a la conferencia colombiana de usuarios Esri por el software que este tenga vigente dentro del programa de actualización de software, como se indica a continuación:

Tipo de Licenciamiento	Condiciones por Tipo Licenciamiento	Derecho de Inscripción
ArcGIS Desktop	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Standard	1
	Cada licencia primaria de ArcGIS Desktop Advanced	1
	Cada 25 licencias de ArcGIS Basic Single Use	1
ArcGIS Enterprise	Licencias perpetuas	
	Por cada (4) cores licenciados de ArcGIS Enterprise	1
	Por servidor licenciado de ArcGIS Enterprise Workgroup	1
	Licencias a término Aplican solamente las licencias a término de un (1) año, la suscripción debe estar activada para calificar.	
	Por cada (4) cores licenciados	1

La anterior asignación está disponible solamente para licencias perpetuas o a término de mínimo un (1) año. No aplica para licencias a término de menos de un (1) año.

Para la conferencia internacional además se dan los siguientes pases con derecho a inscripción:

- Por la compra de usuarios de ArcGIS Online y Enterprise:

Tipos de usuarios ¹	Pases a la conferencia
Insights Analyst	1 por 25 licencias
Creator	1 por 25 licencias

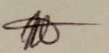
¹ Los pases a la conferencia son por tipo de usuario, no por el agregado para todos los tipos de usuarios.
 Calle 90 No. 13 - 40 Piso 5
 Bogotá D.C., Colombia
www.esri.co

GIS Professional Basic	1 por 25 licencias
GIS Professional Standard	1 por licencia
GIS Professional Advanced	1 por licencia
Otros tipos de usuarios	Sin pases

- Por la compra de Apps de ArcGIS Online y Enterprise:

Tipos de usuarios²	Pases a la conferencia
GeoPlanner	1 por 25 licencias
ArcGIS Pro Basic	1 por 25 licencias
ArcGIS Pro Standard	1 por licencia
ArcGIS Pro Advanced	1 por licencia
ArcGIS Urban	1 por licencia
CityEngine (solo ArcGIS Online)	1 por 3 licencias
Otros tipos de usuarios	Sin pases

² Los pases a la conferencia son por app premium, no el agregado para todos las App. Las aplicaciones incluidas con un tipo de usuario no califican para pases.



Anexo A. Acuerdo de niveles de servicio estándar

I. Introducción

El presente Acuerdo de Nivel de Servicios SLA (por sus siglas en inglés) establece los parámetros objetivos, establecidos para garantizar la calidad del servicio de Esri Colombia, que brinda el soporte técnico y actualización de software a la última versión liberada en el mercado por la casa matriz, suministrando al cliente todas las versiones liberadas durante el período contratado para el software incluido en el contrato.

El SLA ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que Esri Colombia establezca y mantenga el compromiso con el cliente. El SLA contiene como mínimo las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos: servicios definidos, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios de desempeño de los factores claves, gestión de cambios actualizaciones del SLA y los criterios de renovación y terminación. El SLA se presenta como un adelanto del contrato de servicios firmado entre las partes.

II. Objeto y definiciones

a. Objeto y duración

El contrato de soporte y actualización de *software* es una figura que permite al usuario contar con una suscripción que les otorga el derecho de recibir las mejoras y las actualizaciones que la casa matriz libere periódicamente.

Adicionalmente, al suscribir el contrato de soporte y actualización de *software* se adquiere el derecho a recibir Soporte Técnico por parte de Esri para los productos incluidos dentro del programa de actualización.

Con este contrato, los usuarios de los productos Esri, pueden mantener en el tiempo el valor del producto, ya que siempre contará con la versión más avanzada de cada producto, y podrá estar soportado por el conocimiento y experiencia que Esri Colombia ha adquirido, al ser los líderes en el área de Sistemas de Información Geográfica a nivel mundial.

Así mismo este SLA se revisará anualmente, comunicando a todos los clientes que tengan contratado este servicio, las modificaciones que afectan a su contrato (si las hay), disponiendo el cliente de dos (2) meses para manifestar sus observaciones.

b. Partes del acuerdo

Este acuerdo es realizado entre el cliente denominado en adelante cliente y Esri Colombia denominado en adelante Esri.

c. Definiciones y acrónimos

Acrónimos	Definiciones
SLA	Service Level Agreement (Acuerdos de niveles de servicio).
Incidente	Cualquier novedad que identifique interrupción en el servicio
SalesForce	Herramienta de gestión de incidentes



d. Interlocutores validos

Los interlocutores válidos, tanto por parte de Esri como por parte del cliente constan en el contrato correspondiente, de forma detallada y diferenciando entre los interlocutores principales y los otros interlocutores (si los hubiere).

El cliente designó, en el contrato correspondiente a este servicio o durante la ejecución del mismo, un interlocutor válido, para garantizar que una persona de su organización domina el funcionamiento general de la instalación informática, evitando reprocesos con interlocutores diferentes.

e. Revisiones periódicas

Este acuerdo es válido desde la fecha de firma del contrato y hasta la fecha de expiración o la fecha de terminación prematura del mismo (la primera que suceda).

Este acuerdo deberá ser revisado como mínimo cada año. Sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente. Las partes serán responsables de facilitar las revisiones regulares a este documento. El contenido de este acuerdo puede ser enmendado o modificado bajo requerimiento y mutuo acuerdo obtenido de todos los signatarios.

III. Descripción general del servicio

El servicio se define como el soporte técnico y actualización de *software*, manteniendo actualizado a la última versión liberada en el mercado por la casa matriz, suministrando al cliente todas las versiones liberadas durante el período contratado y para el *software* relacionado en el contrato.

a. Alcance y funcionalidad

Esri Colombia garantizará la atención de incidentes por errores detectados siempre que los sistemas informáticos del cliente lo permitan, y estará obligada a proporcionar al cliente las herramientas (tareas, modificaciones de programas y/o nuevas opciones permanentes o puntuales) para su corrección o reposición del servicio, y será el personal del cliente quien operará sobre los datos (o el sistema) para adecuarlos a la realidad.

Ante modificaciones en la instalación y configuración de los sistemas informáticos del cliente, necesarias para el funcionamiento correcto de este servicio o ante la solicitud del cliente, Esri no se responsabiliza de errores y/o funcionamientos inadecuados de otras aplicaciones.

Esri proporcionará respuesta directa a los usuarios de la instalación informática del cliente, y sólo lo hará por escrito por expreso deseo del interlocutor nombrado en el establecimiento del cliente.

b. Gestión de incidencias en la prestación del servicio

La gestión de incidencias de este servicio, con las actividades a seguir para la detección, registro, escalado de incidencias en la prestación del servicio y la restauración del mismo, se registrará por las indicaciones y directrices del procedimiento interno de Esri para la gestión de incidentes y problemas.

c. Limitaciones y exclusiones

El contrato de mantenimiento está limitado al soporte y actualización de licencias, si requiere otros servicios lo invitamos a contactar:

- Centro de Respuesta al Cliente a los números 650 1550 en Bogotá, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m., o a través del e-mail: soporte@esri.co o en la página web <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>.
- Para recibir una oferta de capacitación de acuerdo a su necesidad, es importante aclarar, que este servicio no incluye el costo producido por la formación de nuevos usuarios o en el uso de nuevas funcionalidades del *software* y/o *hardware* utilizado por el cliente objeto de mantenimiento.
- Servicios profesionales a clientes de manera remota sobre la plataforma ArcGIS, con el objetivo de ayudar a potenciar las herramientas y productos Esri, utilizando las mejores prácticas de manera oportuna y eficiente. El servicio podrá ser contratado por días dependiendo a las necesidades de asesoría, enfoque y especialidad. Para ello, puede llamar a los números 650 1550 en Bogotá de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m., y con gusto se le informará de los servicios de acompañamientos técnico que se ofrecen.

Adicionalmente, nuestros clientes deben tener en cuenta que, al momento de renovar su contrato de mantenimiento, si el mismo no se encuentra al día, se cargará un valor adicional de reinstalación, proporcional al tiempo que estuvo sin contrato de servicio.

Recomendamos a nuestros clientes mantener siempre copias de respaldo de su información (backups), para que, en caso de una eventual pérdida presentada por daño del equipo, falla en el *software* y/o falla al momento de la instalación, puedan recuperar su información, en todo caso, Esri no es responsable por la pérdida de información o backup de la misma.

Ante cualquier actuación de los técnicos de Esri vía remota, el cliente se compromete a disponer de copias de seguridad actualizadas, de todos los datos y programas

Así mismo, se recomienda el cumplimiento de los requisitos mínimos para el correcto funcionamiento del *software*, evitando la modificación en la instalación y configuración de los sistemas informáticos necesarios para el funcionamiento de las herramientas Esri, en todo caso, Esri Colombia no se responsabilizará de errores y/o funcionamiento inadecuados causados por la información en comento.

IV. Lugar, horario y recursos

a. Lugar de prestación del servicio

Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio, se realizarán desde las oficinas de Esri, para lo cual se dispone de líneas telefónicas y conexión internet desde todas nuestras dependencias y con herramientas de asistencia remota para el acceso al ambiente del cliente.

b. Horario

El horario de prestación del servicio corresponde al horario de trabajo de Esri como se ve en el siguiente cuadro

Días	Mañana	Tarde
De lunes a viernes	7:30 a. m. a 12:30 p. m.	De 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

En este horario el ingeniero asignado trabajará en el caso reportado por el cliente.

En todo caso Esri Colombia, se reserva el derecho de efectuar acciones en horarios diferentes al señalado en función de la complejidad o criticidad del caso y previo acuerdo con el interlocutor técnico válido correspondiente del cliente. Esto no supondrá que se amplía ni que se modifica el horario de disponibilidad del servicio.

c. Perfiles asignados al servicio

Perfil	Actividades
Ingeniero primer nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la comunicación telefónica, web o correo electrónico. • Revisar la categoría del incidente o requerimiento del servicio y su criticidad. • El caso de que se encontrara en estado asignado se le notificará al cliente por correo electrónico el número de caso y el nombre del ingeniero. • Una vez notificado de la asignación del caso, notificará su aceptación al mismo poniendo el caso en estado progreso y procederá a su atención de acuerdo con la prioridad y antigüedad de cada uno. • En el momento de solucionar el caso, debe asignarle el estado solucionado y debe documentar la solución del mismo en la base de datos del conocimiento para ser consultada para la resolución de los nuevos incidentes por la misma falla. El asesor de servicio al cliente procederá a solicitar la autorización de cierre al cliente con el fin de retirarlo de la lista de casos pendientes de dicho ingeniero. • Si por la complejidad del caso el ingeniero de primer nivel no pueda resolverlo tendrá que escalar a segundo nivel para su efectiva solución. En este momento el caso pasará a estado escalado y continuará el ingeniero de primer nivel como responsable de la resolución del mismo, para ello documentará en la herramienta de gestión de incidentes las pruebas realizadas con las respectivas evidencias.
Ingeniero de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el escalamiento procederá a revisar las evidencias de lo trabajado en primer nivel e iniciará el diagnóstico del caso. • Si el incidente es solucionado, debe informar al ingeniero de primer nivel de las acciones a tomar y que proceda a colocar el caso en estado solucionado para que el asesor de servicio al cliente proceda a solicitar la autorización de cierre. • Si por la complejidad del caso el ingeniero de segundo nivel no puede resolverlo tendrá que escalar a tercer nivel para su efectiva solución. En ese momento el caso pasará a estado escalado y continuará el ingeniero de segundo nivel como responsable de la resolución con Esri, para ello documentará en la herramienta de gestión de incidentes las pruebas realizadas con las respectivas evidencias.
Tercer nivel Esri	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el escalamiento procederá a revisar las evidencias de lo trabajado en primer y segundo nivel e iniciará el diagnóstico del caso hasta la resolución del mismo. • En caso de solucionar el incidente, el ingeniero de segundo nivel debe informar al ingeniero de primer nivel de las acciones a tomar y que proceda a asignarle al caso el estado de solucionado para que el asesor de servicio al cliente proceda a solicitar la autorización de cierre.

V. Procedimientos y canales de comunicación

Esri tiene implementado el centro de Soporte, el cual es el encargado de atender las diferentes solicitudes de soporte técnico, realizadas a través de los diferentes medios de comunicación: web, mail, telefónico y on site.



La persona que requiere de los servicios debe utilizar los canales de comunicación entre los interlocutores válidos definidos en el contrato correspondiente.

1. Reportar el requerimiento de lunes a viernes en un horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., a través de los siguientes números:
 - En Bogotá: 57 + (1) 650-1575
 - Línea gratuita nacional: 01-8000-112158
 - Dirección electrónica: soporte@esri.co
 - Creando el caso a través de MyEsri: <https://accounts.esri.com>
 - Página Web: <http://esri.co/Soporte/Contactenos.php>
2. En caso de solicitar el requerimiento vía telefónica el analista de soporte le solicitará los siguientes datos:
 - Nombre de la empresa que llama.
 - Nombre de la persona quien efectúa la solicitud de atención técnica
 - Descripción del problema en forma clara y concreta
 - Correo electrónico.

Una vez registrado su incidente, se le asignará y se le enviará al correo electrónico el registro de su requerimiento de servicio en nuestro sistema, informándole el número de registro y el ingeniero asignado para atender la solicitud. Este número será el que se debe utilizar para cualquier identificación de la llamada posterior al servicio.

Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico en horas no laborables serán atendidas el siguiente día hábil. Todos los reportes recibidos por correo electrónico tienen la misma prioridad que los recibidos por teléfono.

VI. Gestión de cambios

Este es un servicio estándar y por lo tanto los cambios que se generen se repercutirán a todos los clientes que tengan firmado con Esri un contrato referenciado a este servicio.

Para los cambios que el cliente quiera realizar sobre este servicio, apartándose del estándar definido en este SLA, será objeto de otro documento SLA y una nueva propuesta económica que contemple los nuevos requerimientos solicitados.

VII. Contratos vinculados al servicio

Esri no será responsable por los contratos vinculados a este servicio y que pueden repercutir en la provisión oportuna del mismo como son:

- Contratos de outsourcing con terceros para la administración de la plataforma.
- Contratos con datacenter que afecten los requisitos para el buen funcionamiento de la herramienta.
- Contratos con proveedores de *hardware*.

VIII. Tiempo de respuesta primer contacto

Tiempo de respuesta del primer contacto

Estándar	Premium
4 horas hábiles	2 horas hábiles

Al momento de recibir el incidente, Esri determinará el nivel de criticidad del mismo, lo que estará asociado a su tiempo de respuesta, Esri tendrá en cuenta el diagnóstico de los errores y los siguientes niveles de criticidad:

Estándar	Premium
80 horas hábiles	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes prioridad alta: 16 horas hábiles• Incidentes prioridad media: 32 horas hábiles• Incidentes prioridad baja: 48 horas hábiles

IX. Servicio al cliente (encuestas)

Para Esri la satisfacción del cliente es lo más importante, y pensando en esto, tiene a su disposición un equipo de trabajo altamente capacitado, con experiencia y conocimiento técnico, dispuesto a brindarle un mejor servicio, garantizarle apoyo continuo y establecer una comunicación activa durante el ciclo de vida de su incidente.

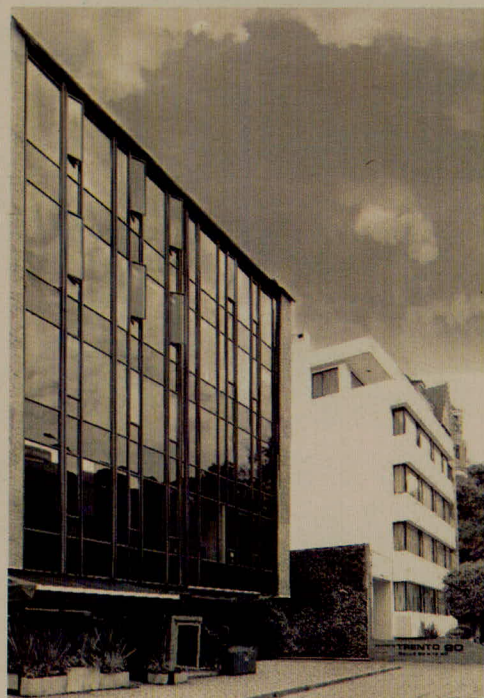
Con el fin de asegurar la calidad de nuestro servicio, estamos permanentemente atentos a escuchar y atender sus solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos frente al servicio prestado es por esto por lo que los invitamos a contestar la encuesta de satisfacción por cada caso cerrado.



Esri, el líder mundial en software de sistemas de información geográfica (SIG), ofrece la tecnología de mapeo y análisis espacial más poderosa disponible.

Desde 1969, Esri ha ayudado a los clientes a desbloquear todo el potencial de los datos para mejorar los resultados operativos y comerciales. Hoy, el software Esri se implementa en más de 350,000 organizaciones, incluidas las ciudades más grandes del mundo, la mayoría de los gobiernos nacionales, el 75 por ciento de las compañías Fortune 500 y más de 7,000 colegios y universidades. Esri diseña las soluciones más avanzadas para la transformación digital, el Internet de las cosas (IoT) y el análisis de ubicación para informar los mapas más autorizados del mundo.

Visítenos en esri.co | esri.com.ec | esri.pa



Contáctenos

Esri Colombia | Bogotá | (1) 650 1550
Cll. 90 # 13 - 40


Maria Camila Gamba Numa | Gerente de
Cuentas Retail
Comercio y Negocios

Esri Colombia | Calle 90 # 13-40 | Bogotá
T 318 435 3045 | mgamba@esri.co
www.esri.co

Certificados en:



Copyright © 2020 Esri Colombia, Esri Ecuador y Esri Panamá. Todos los derechos reservados.
Esri, el logotipo del mundo de Esri, 3D Analyst, ArcGIS, Insights, Network Analyst, Spatial Analyst, StoryMaps, @esri.co y
esri.com son marcas comerciales, marcas de servicio o marcas registradas de Esri en Colombia o ciertas otras jurisdicciones.
Otras compañías y productos o servicios mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales, marcas de servicio
o marcas registradas de sus respectivos propietarios de marcas.

 Correo y mucho más	SOLICITUD DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	PR-FI-PP-003-FR-001
		VERSIÓN: 05

FECHA: 18 DE OCTUBRE DE 2022

CENTRO DE COSTOS EJECUTOR

CODIGO: 321001

NOMBRE: DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

CUANTÍA SOLICITADA: CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE., (\$ 153.413.994) INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR

DESCRIPCIÓN DEL GASTO:

OBJETO: SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO ARCGIS COMO SOFTWARE BASE DEL VISOR DE CÓDIGO POSTAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

PLAZO: LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ HASTA EL 11 DE AGOSTO DE 2023, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y A LA SUSCRIPCIÓN DE LA RESPECTIVA ACTA DE INICIO, EJECUCIÓN DEL CONTRATO O HASTA EL AGOTAMIENTO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL ASIGNADA.

VALOR: CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE., (\$ 153.413.994) INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR

FORMA DE PAGO: Se realizará un único pago en la vigencia 2022 correspondiente a la entrega del licenciamiento por parte del proveedor.

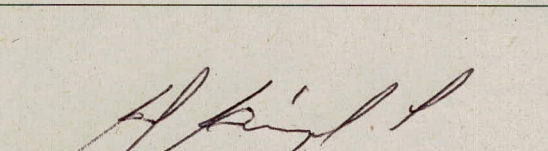
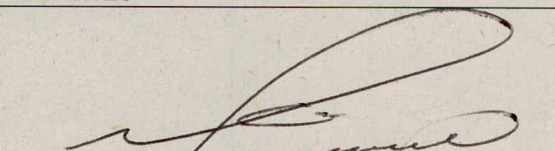
RUBRO PRESUPUESTAL

CODIGO: B0501020080030131

NOMBRE: SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI) DE CONSULTORÍA Y DE APOYO


VALOR: \$ 153.413.994

FIRMAS SOLICITANTES

 CARLOS ALBERTO GONZALEZ CARDOZO DIRECTOR NACIONAL DE IT FIRMA RESPONSABLE CENTRO DE COSTOS EJECUTOR	 DIEGO MAURICIO LOPEZ VALENCIA VICEPRESIDENTE SOPORTE CORPORATIVO ORDENADOR DEL GASTO
--	--

VOBO: DIRECTOR NACIONAL (SI APLICA).

VOBO: GERENCIA REGIONAL (SI APLICA).

 VOBO: JEFE NACIONAL DE PRESUPUESTO

VOBO: DIRECTOR(A) NACIONAL FINANCIERO



MEMORANDO

Bogotá D.C., 19 de oct. de 22

PARA: Dra. Rubiela Edith Romero Pardo
Directora Nacional Financiera

ASUNTO: Proceso de contratación soporte, mantenimiento y actualización del licenciamiento ARCGIS como software base del visor de código postal de la república de Colombia.

Por medio de la presente me permito radicar el SDP correspondiente al proceso en referencia con todos los documentos que soportan el valor de la adición.

Objeto: SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO ARCGIS COMO SOFTWARE BASE DEL VISOR DE CÓDIGO POSTAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

Plazo: LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ HASTA EL 11 DE AGOSTO DE 2023, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y A LA SUSCRIPCIÓN DE LA RESPECTIVA ACTA DE INICIO, EJECUCIÓN DEL CONTRATO O HASTA EL AGOTAMIENTO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL ASIGNADA.

VALOR: CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE., (\$ 153.413.994) PESOS M/CTE, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar.

Justificación: Servicios Postales Nacionales S.A.S, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como operador oficial – OPO dentro de sus funciones tiene la administración el código postal de Colombia; servicio que se presta a través del visor de código postal que es una aplicación web que tiene por objetivo ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos, en este caso, geográficos, que principalmente le permitirá a partir de la geo codificación de una dirección y el centro poblado identificar el código postal en la que esta se encuentra, este componente queda disponible para usarse en la URL <https://visor.codigopostal.gov.co/472/visor/>.

Con el fin de continuar prestando el servicio en condiciones óptimas de funcionamiento y lograr actualizar las funcionalidades a las necesidades actuales; se requiere contratar la actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento del software ARCGIS, para mantener los derechos de soporte técnico y mejoras que son aplicadas a la operación del software base de la plataforma de Código Postal.

Adicional como compromiso del convenio interadministrativo 676 entre Servicios Postales Nacionales S.A y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones celebrado para la administración de Código Postal, se debe mantener actualizada y operativa la plataforma de código postal y sus componentes, por lo que se hace necesario dar cumplimiento a lo estipulado contractualmente y así llevar a buen término la ejecución de este compromiso.

Forma de Pago: Se realizará un único pago correspondiente a la entrega del licenciamiento por parte del proveedor.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Se efectuará pagos mensuales a los treinta (30) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN S.A - Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, término que no podrá

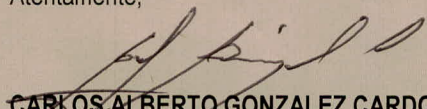


Correo y mucho más

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)** La 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, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. **c)** Planilla de aportes parafiscales. **d)** Certificación bancaria no mayor a noventa días. **e)** El 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.


PARAGRAFO 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.

Atentamente,



CARLOS ALBERTO GONZALEZ CARDOZO
Director Nacional de Informática y Tecnología

Proyectó: Maira Pinzon Guerrero – Lider Nivel I





SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Página: 1
Programa: SPgMpres
Usuario: 80857979
Fecha: 26/10/2022
Hora: 03:46:35p.
m.

DATOS BASICOS E INFORMACION GENERAL

Fecha : 26/octubre/2022 Tipo de Operación 1905 Número de CDP: 79361
Concepto: DN INFORMATICA // CONTRATAR EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION LICENCIAMIENTO ArcGIS
- CODIGO POSTAL - UN SOLO PAGO HASTA AGOSTO 11 DE 2023.
Solicitud CPD : 90576 FECHA: 26/octubre/2022
Valor del presente Certificado: \$ 153,413,994.00

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL AÑO 2022

RUBRO	NOMBRE RUBRO	C. COSTO	PROYECTO	AREA	VALOR
B0501020080030131	Servicios de tecnología de la información (ti) de consultoría y de apoyo	321001	900101	FS01	153,413,994.00
TOTAL DISPONIBILIDAD :					153,413,994.00

Jefe Nacional de Presupuesto



9 de septiembre de 2022

Re: Certificado de Distribución de Esri para ESRI Colombia SAS

A quien corresponda:

Environmental Systems Research Institute, Inc. (Esri), de Redlands, California, USA, es el desarrollador y fabricante de la familia de productos de software de Esri. Por la presente, certificamos que ESRI Colombia SAS, compañía independiente, es nuestra Distribuidora única autorizada en Colombia. ESRI Colombia SAS, está autorizada para demostrar, promover, comercializar, distribuir, instalar, proporcionar formación y soporte a determinados productos de software de Esri y a los materiales con ellos relacionados.

Como nuestra Distribuidora autorizada, ESRI Colombia SAS está autorizada a designar a terceras personas u organizaciones, de manera no exclusiva, para comercializar, instalar y/o proporcionar formación en la familia de productos de software de Esri en Colombia. Esri y ESRI Colombia SAS también pueden autorizar el nombramiento de vendedores de valor añadido y Fabricantes de Equipos Originales (OEMs por sus siglas en inglés) para la venta de ciertas licencias del software de Esri y mantenimiento en combinación con hardware, software o servicios que no sean de Esri.

Esta carta expira el 31 de diciembre del 2023, a menos que Esri notifique lo contrario por escrito.

Para más información, por favor póngase en contacto con Javier Cuellar de Esri en el número de teléfono (909) 793-2853 o mediante correo electrónico, en la dirección jcuellar@esri.com.

September 9, 2022

Re: Esri Distributor Certification for ESRI Colombia SAS

To Whom It May Concern:

Environmental Systems Research Institute, Inc. (Esri), of Redlands, California, USA is the developer and manufacturer of the Esri family of software. We certify that ESRI Colombia SAS, an independent company, is our sole authorized distributor within Colombia and is authorized to demonstrate, promote, market, distribute, install, support, and provide instruction for certain Esri software and related materials.

ESRI Colombia SAS is authorized to appoint other third-party persons or organizations on a nonexclusive basis to market, install and/or provide instruction for the Esri family of software within Colombia. Esri and [Distributor] may also authorize appointment of value-added resellers and OEMs for the sale of certain Esri software licenses and maintenance in combination with non-Esri hardware, software or services.

This letter expires on December 31, 2023, unless otherwise notified by Esri in writing.

For further information, please contact Javier Cuellar, International Country Manager at Esri at (909) 793-2853 or jcuellar@esri.com.

Sincerely,

Alejandra Merino
Director, Contracts & Legal
Environmental Systems Research Institute, Inc. (Esri)

cc: Javier Cuellar, International Country Manager