

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-001-FR-002
		<b>VERSIÓN: 04</b>

<b>Proceso solicitante:</b>	Dirección Nacional de Informática y Tecnología
<b>Vigencia:</b>	2022
<b>Fecha:</b>	3/11/2022

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con Contratar el servicio de soporte de la plataforma Datastock V2.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales S.A.S, administra y gestiona su trazabilidad documental a través del software Datastock, siendo esta la marca comercial registrada por Servicios Postales Nacionales S.A.S cuyo software base de operación es el sistema de gestión documental SM-DOC, autoría de OSP International CALA S.A.S.; de esta manera, se da cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 04 de 2012 "Política de cero papel" y a la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación (AGN), es por eso que para continuar garantizando la disponibilidad y trazabilidad de los documentos que se encuentran administrados y almacenados en la plataforma, se hace necesario contratar el soporte y mantenimiento del software Datastock.

El software Datastock fue desarrollado por el Consorcio de Transformación Digital Siglo XXI (CTDSXXI), (conformado por las empresas OSP INTERNATIONAL CALA S.A.S y COGNICASE MANAGEMENT CONSULTING -SL) en virtud del Contrato de Colaboración Empresarial No. 090 de 2016, siendo implementado en la Entidad a través del Contrato No. 081 de 2017. Sin embargo, la autoría y desarrollo del software base del sistema de gestión documental fue registrada por OSP International CALA S.A.S., en la Dirección Nacional De Derechos de Autor en el libro 13 Tomo 58 Partida 238 con fecha de registro 14 de febrero de 2017.

Para la vigencia 2021 se suscribió un contrato para la continuidad del servicio de alojamiento en la nube, soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental, servicios que fueron ejecutados por la empresa OSP INTERNATIONAL CALA S.A.S, cuyo software base conforma los módulos funcionales de la herramienta Datastock.


Conforme a lo expuesto, se hace necesaria la contratación de servicio de soporte de la plataforma Datastock V2.

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

## 2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

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

Que en consideración a las características especiales que revisten a las sociedades públicas que compiten con el sector público y/o privado, nacional o internacional, en desarrollo de sus actividades industriales y comerciales, se les concede "una regulación especial con remisión al derecho privado dada la naturaleza

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-001-FR-002
		<b>VERSIÓN: 04</b>

de las actividades que desarrollan, similares a las que ejecutan los particulares"[1], razón por la cual, "(...) se les ha señalado un objeto comercial específico cuyo desarrollo se sujeta al derecho privado atendiendo la similitud de las actividades que cumplen con las que desarrollan los particulares, por lo que se les otorga un tratamiento igualitario respecto a la regulación, imposición de límites y condicionamiento de sus actividades, y aplicación del respectivo régimen jurídico, en esta medida el precepto constitucional que consagra la libre competencia (art. 333) debe aplicarse en forma igualitaria tanto a las empresas particulares como a las que nacen de la actuación del Estado en el campo de la actividad privada, y aunque se regulan por las normas y procedimientos de derecho privado y con un propósito lucrativo o rentable, se encuentran vinculadas a la administración pública." [2]

Desde la fecha antes indicada, la Entidad ha venido haciendo uso de la plataforma de Datastock v2, la cual corresponde a la funcionalidad de gestión documental, área de archivo y correspondencia; sin embargo, actualmente están en funcionamiento únicamente los módulos de radicación de comunicaciones oficiales y el módulo de custodia gestión documental, debido a que en el año 2021, la Entidad inició proyecto con el fin de contar con una plataforma que permitiera integrar varias áreas y por ende, varias funcionalidades para mayor eficiencia en los procesos y procedimiento.

Por tal razón, se suscribió un contrato para la actualización y ampliación de módulos de la plataforma que se tiene con *ControlDoc*, proyecto que se encuentra en etapa de producción e implementación, y por ello, ha sido necesario usar de manera paralela en la plataforma de Datastock cubriendo la necesidad de usar únicamente los módulos de radicación de comunicaciones oficiales y el módulo de custodia gestión documental, para darle continuidad al servicio de alojamiento en la nube, soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental, siendo necesario realizar la migración; pero, aun falta la migración del módulo de custodia.

Por lo anterior, y teniendo pendiente la migración de parte de lo que se venía manejando con Datastock es necesario satisfacer la necesidad de continuar con el uso temporal de esta plataforma mientras se culmina la migración del módulo de custodia al nuevo sistema de *ControlDoc*, situación que tomará el tiempo de ejecución del contrato que suscriba.

### 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

El proveedor deberá ofrecer y dar cumplimiento a la ejecución de las siguientes especificaciones técnicas del servicio a contratar:

1. Prestar el servicio de soporte de la herramienta de gestión documental Datastock v2 en sus niveles: dos (2) (especialistas) y tres (3) (fabricante).
2. Soporte a los módulos: de custodia y gestión documental
3. Ofrecer el servicio de Módulo de custodia de forma transaccional y gestión documental de forma de consulta.
4. Ofrecer el servicio de soporte de la herramienta y sus componentes con los más altos estándares de calidad y garantía de producto.

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

[2] Ídem.

5. Ofrecer el soporte para la migración e instalación de la aplicación en la infraestructura que suministre Servicios Postales Nacionales S.A., en caso de requerirlo y sin ningún costo adicional.
6. Programar y ejecutar en conjunto con Servicios Postales Nacionales S.A., el plan de continuidad del negocio por lo menos una vez durante la vigencia del contrato. Documentar y entregar el proceso con los resultados obtenidos.
7. Mantener actualizado el licenciamiento Twain durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento.
8. Hacer entrega de la información y datos almacenados en la plataforma en el momento y en el medio que lo requiera Servicios Postales Nacionales S.A. Para el cierre y liquidación del contrato, el contratista hará entrega de toda la información y datos que se encuentren en la plataforma.
9. Cumplir con los siguientes ANS de soporte, que se priorizan a través de la urgencia y el impacto:

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:

**Prioridad Crítica:** 2 horas.

**Prioridad Intermedia:** 3 horas.

**Prioridad Leve:** 6 horas.

10. Garantizar que el soporte de nivel dos (2) y nivel tres (3) deben estar enmarcados en los siguientes alcances:
  - a. 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.
  - b. 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 por el fabricante de la herramienta quien tiene el conocimiento y la capacidad para identificar y solucionar incidentes y problemas.
11. Garantizar que el soporte técnico debe estar disponible para atención cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio para dar continuidad a la operación.
12. Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato. El proveedor está en la obligación de mantener actualizada la matriz de escalamiento y atención. La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral sobre la herramienta de gestión de SPN.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	<b>PR-CT-001-FR-002</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>

13. Atender los casos que le sean escalados por el soporte de nivel uno (1), a través de la herramienta de gestión de casos de atención dispuesta por SPN para tal fin. SPN entregará los usuarios para la atención de los casos y capacitará al proveedor en el uso de esta.
14. Atender las solicitudes de cambio (RFC) debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras que pueden estar asociadas a soluciones de problemas; para ello se acogerá al comité de cambios y publicaciones con el que cuenta SPN.
15. Atender solicitudes de información o análisis que solo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura. Incluye gestión de datos en base de datos.

### 3.1 Código de Naciones Unidas (UNSPSC)

81111800 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología

43231500 – Software funcional específico de la empresa

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

#### REQUISITOS CONTROL Y SEGURIDAD (BASC y S58)

##### ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCIÓN CONTRATO)

- Cumplir con lo establecido en la documentación existente del subproceso Infraestructura Tecnológica de Servicios Postales Nacionales S.A.S.
- Suministrar la documentación necesaria que evidencie el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- Deberá asegurar que la información documentada generada, sea legible, completa, precisa, exacta y protegida contra modificaciones, pérdida o introducción de datos erróneos.
- 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.
- 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.
- Asegurar que no se realizará la instalación de software y/o hardware que no se encuentren autorizados. Este requisito tiene aplicabilidad en caso de que los servicios contratados se realicen en la infraestructura tecnológica de SPN.

#### REQUISITOS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

##### ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCIÓN DEL CONTRATO)

- Deberá garantizar la integridad física y/o seguridad de su personal, equipos propios o de la empresa, al igual que el control estricto del cumplimiento de las normas establecidas en este documento.
- El Contratista debe reportar inmediatamente al área SST de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. los accidentes e incidente generados durante el periodo de vigencia del contrato.
- El Contratista deberá atender las revisiones internas realizadas por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. y la disponibilidad de personal y recursos para el desarrollo de esta, el representante legal del Contratista debe participar en las reuniones de apertura y cierre del proceso de revisión interna en caso de ser citado.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	<b>PR-CT-001-FR-002</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>

- Acatar las modificaciones o sugerencias de seguridad dadas por el Supervisor, líder de proceso contratación y/o Líder SST a los procedimientos o las actividades que adelante, cuando existan condiciones inseguras para el personal contratista, subcontratistas y para los colaboradores de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

#### **4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR**

Contratar el servicio de soporte de la plataforma Datastock V2. En los módulos que requiere Servicios Postales Nacionales S.A.S., según las especificaciones técnicas.

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

El registro del software de gestión documental está en el libro 13 Tomo 58 Partida 238 con fecha de registro 14 de febrero de 2017, de la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

La obra registrada es SIPLEX-MANAGEMENT DOC, que es el software base del sistema de gestión documental; Datastock es el nombre comercial del sistema de información y es marca registrada de 4-72.

#### **6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN**

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

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

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista OSP International CALA S.A.S. quien es el autor del sistema de gestión documental.

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

#### **7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

El valor del presente proceso de contratación de **VEINTE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$20.874.347)**, incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

El valor total se discrimina de la siguiente manera:

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

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	OSP International Cala	
			Valor Unitario	Valor Total
Soporte y Mantenimiento Data – Stock	Mes	2	\$ 8.770.734	\$ 17.541.468
			IVA	\$ 3.332.879
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20.874.347</b>

## 8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

### 8.1 REQUISITOS HABILITANTES

Siendo OSP International CALA S.A.S., el propietario de los derechos morales de autor, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 Tomo 58 Partida 238 respectivamente del 14 de febrero de 2017, realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de Derechos de Autor; de igual manera, teniendo en cuenta que el conocimiento técnico y funcional de la herramienta no ha sido tercerizado, siendo el citado proveedor, el único que puede dar soporte de dicha herramienta y garantiza una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar.

En virtud de lo citado, el área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor OSP International CALA S.A.S.

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

- Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal.
- Certificado de Existencia y Representación Legal del Proponente, no mayor a treinta (30) días a la fecha del cierre del presente proceso.
- Fotocopia de cédula del representante legal.
- Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- 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.
- Certificación Parafiscales:** De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

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

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

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

- 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., 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.

#### 8.1.1 FINANCIEROS

Teniendo en cuenta la modalidad de contratación, se prescinde de la exigencia de indicadores financieros según el procedimiento interno de Servicios Postales Nacionales.

#### 8.1.2 TÉCNICO

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

#### 8.1.3. REQUISITOS DE CONTROL Y SEGURIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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.
2. Documento firmado por el representante legal o encargado SST que Certifique que la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para sus empleados. El SG-SST debe cumplir lo que indica la Decreto 1072 de 2015 en su Capítulo VI y la Resolución 0312 de 2019.
3. Presentar certificado de la autoevaluación actualizada de los estándares mínimos SST según la resolución 0312 del 2019 acreditada y certificada por la ARL vigente no superior a 12 meses teniendo en cuenta lo siguiente:
  - a) Calificación entre 60 y 85% con plan de mejoramiento.
  - b) calificación >85% no requiere plan de mejora.
4. La empresa contratista y/o subcontratista debe suministrar los datos de contacto de la persona encargada del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo siguiente:
  - a) Nombre de encargado seguridad y salud en el trabajo (SST)
  - b) Documento de identificación
  - c) Licencia de seguridad y salud en el trabajo (SST) y/o Curso de 50 horas del SG-SST
  - d) Teléfono de contacto (celular)
  - e) Correo electrónico

#### 9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de dos (2) meses, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

## 9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N/A

## 10. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

## 11. ANÁLISIS DE RIESGOS

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



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

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	N.º	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA
		jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)				* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas y publicación en página web y Secop II. * Indicadores Financieros				cesión del contrato.			
FINANCIEROS	6	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.	X			* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.		X		* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE. * Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes. * Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Entidad.		X	X
ECONÓMICO	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.		X		* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X	X	
	8	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor		X		* Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y			X	* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato	X		

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS													
CLASE DE RIESGO	N.º	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CONTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANÍA ASEGURADORA Y/O GARANTÍA
		carga impositiva				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.)				que garantice su viabilidad			
TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios del bien o servicio adquirido.		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Darle el adecuado uso de los bienes allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos).</li> <li>* Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.</li> </ul>			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aplicar las cláusulas del incumpliendo pactadas en el contrato.</li> <li>* Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.</li> </ul>		X	X
	10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante.</li> <li>* Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas.</li> </ul>			X	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afectar las pólizas de garantías otorgadas.</li> <li>* Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.</li> </ul>	X	X	X
FUERZA MAYOR	11	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevistos que lleven a la paralización del contrato	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).</li> <li>* Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Suspensión, terminación o cesión del contrato.</li> <li>* Restauración de Back up</li> </ul>	X	X	X

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-001-FR-002
		VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
CLASE RIESGO	DE	N. O.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIENT O (CORRECTIV O)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
				ALT O	MEDI O	BAJ O		ALT O	MEDI O	BAJ O		SERVICIOS POSTALES NACIONALE S	PROPON ENTE Y/O CONTRA TISTA	COMPANIA ASEGURAD ORA Y/O GARANTIA
							recuperar la información							

## 12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Dado que se trata de un proveedor Directo de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y de conformidad con el Plan anual de Adquisiciones de Servicios Postales Nacionales S.A.S, el presupuesto asignado para la presente contratación es **VEINTE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$20.874.347)**, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar.

El valor total se discrimina de la siguiente manera:

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	OSP International Cala	
			Valor Unitario	Valor Total
Soporte y Mantenimiento Data – Stock	Mes	2	\$ 8.770.734	\$ 17.541.468
			IVA	\$ 3.332.879
			<b>TOTAL</b>	<b>\$20.874.347</b>

## 13. GARANTÍAS

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

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

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-001-FR-002
		<b>VERSIÓN: 04</b>

**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.

#### **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. No obstante, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar los perjuicios que superan dicho porcentaje

#### **14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN**

La supervisión del contrato será a cargo del Director Nacional de Informática y Tecnología de Servicios Postales Nacionales S.A.S, quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría vigente de la empresa.

#### **15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

CDP No. 73566 del 04 de octubre de 2022 por valor **VEINTE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$20.874.347)**, incluidos IVA, impuestos y costos a que haya lugar, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

#### **16. FORMA DE PAGO**

Se efectuarán dos (2) pagos mensuales vencidos por valor de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTA Y TRES CON CINCO CENTAVOS (\$10,437,173.05) M/CTE** incluido impuestos y costos a que haya lugar, de conformidad con el servicio de soporte de la plataforma Datastock V2, 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** – Dichos pagos serán efectuados 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.

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

EL CONTRATISTA deberá remitir la factura electrónica de venta (representación gráfica y XML) al correo [radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co](mailto: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, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.
6. Garantizar que todo el personal que ocupe para el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad.
7. El contratista debe contar con el personal idóneo y necesario para el desarrollo y cumplimiento del objeto y alcance del contrato.
8. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
9. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
10. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
11. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
  - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
  - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	<b>PR-CT-001-FR-002</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>

del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

- c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
  - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
  - e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
  - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo; al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.
  - g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.
12. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARAGRAFO. En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.
  13. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato

**OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA**

1. Cumplir con todas las "Especificaciones del bien y/o servicio a contratar" consagradas en el Numeral 3 del Estudio Previo del presente proceso de contratación, bajo criterios de eficacia y eficiencia.
2. Asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información de Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del contratista. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
3. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web.
4. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
5. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP).
6. Apoyar la instalación de la aplicación de DataStock, cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores.
7. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
8. Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS generará una penalización correspondiente a un porcentaje de lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización.
9. Cumplir con los siguientes ANS de soporte, que se priorizan a través de la urgencia y el impacto:

<b>Urgencia / Impacto</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>ALTA</b>	Prioridad Alta	Prioridad Alta	Prioridad Media
<b>MEDIA</b>	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
<b>BAJA</b>	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:

**Prioridad Crítica:** 2 horas.

**Prioridad Intermedia:** 3 horas.

**Prioridad Leve:** 6 horas.

10. Asumir las penalizaciones que se le impongan, por el incumplimiento de los ANS de soporte pactados en el presente contrato y que le sean atribuibles:

<b>Prioridad</b>	<b>ANS</b>	<b>Descuento en la factura del mes</b>
Alta	2 horas	5% por cada caso de ANS incumplido en el mes

Media	4 horas	3% por cada caso de ANS incumplido en el mes
Baja	8 horas	2% por cada caso de ANS incumplido en el mes

11. Realizar una capacitación del requerimiento al líder funcional, líder de capacitación y al responsable del proceso solicitante, en la nueva funcionalidad si así lo requiere SPN, solicitud que se especificará dentro del requerimiento. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
12. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales S.A.S. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
13. Reportar por escrito a LA EMPRESA cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
14. Poner a disposición de la empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
15. El proveedor debe apoyar el proceso de implementación del protocolo IPv6, validando la compatibilidad de la aplicación, de no ser compatible se debe realizar los cambios correspondientes para cumplir con la compatibilidad.
16. Asistir a las reuniones de seguimiento que el supervisor del contrato solicite.
17. Entregar los primeros cuatro (4) días calendario del mes, un informe de gestión de los casos de soporte atendidos, que contenga como mínimo la siguiente información:
  - a. Número de caso.
  - b. Fecha y hora de recepción del caso.
  - c. Descripción de la solicitud.
  - d. Prioridad.
  - e. Usuario solicitante.
  - f. Estado del caso.
  - g. Diagnóstico.
  - h. Solución.
  - i. Fecha y hora de la solución.
  - j. Recomendaciones para mejora continua.
  - k. Comportamiento de la plataforma de infraestructura en la nube.
18. Proveer sin costo adicional ambiente de pruebas y capacitación para garantizar un correcto ciclo de vida de las soluciones.
19. Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien él delegue.
20. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de ésta que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
21. Prestar el servicio de soporte de la herramienta de gestión documental Datastock v2 en sus niveles: dos (2) (especialistas) y tres (3) (fabricante).



22. Ofrecer el soporte para la migración e instalación de la aplicación en la infraestructura que suministre Servicios Postales Nacionales S.A.S, en caso de requerirlo y sin ningún costo adicional.
23. Programar y ejecutar en conjunto con Servicios Postales Nacionales S.A.S, el plan de continuidad del negocio por lo menos una vez durante la vigencia del contrato. Documentar y entregar el proceso con los resultados obtenidos.
24. Mantener actualizado el licenciamiento Twain durante la vigencia del contrato de soporte.
25. Hacer entrega de la información y datos almacenados en la plataforma en el momento y en el medio que lo requiera Servicios Postales Nacionales S.A.S. Para el cierre y liquidación del contrato, el contratista hará entrega de toda la información y datos que se encuentren en la plataforma.
26. Garantizar que el soporte de nivel dos (2) y nivel (3) deben estar enmarcados en los siguientes alcances:
  - a. 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.
  - b. 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 por el fabricante de la herramienta quien tiene el conocimiento y la capacidad para identificar y solucionar incidentes y problemas.
27. Garantizar que el soporte técnico debe estar disponible para atención cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio para dar continuidad a la operación.
28. Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato. El proveedor está en la obligación de mantener actualizada la matriz de escalamiento y atención. La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral sobre la herramienta de gestión de SPN.
29. Atender los casos que le sean escalados por el soporte de nivel uno (1), a través de la herramienta de gestión de casos de atención dispuesta por SPN para tal fin. SPN entregará los usuarios para la atención de los casos y capacitará al proveedor en el uso de esta.
30. Atender las solicitudes de cambio (RFC) debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras que pueden estar asociadas a soluciones de problemas; para ello se acogerá al comité de cambios y publicaciones con el que cuenta SPN.
31. Atender solicitudes de información o análisis que solo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura. Incluye gestión de datos en base de datos.

#### **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.

#### **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 PROTECCIÓN 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.
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

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-001-FR-002
		<b>VERSIÓN: 04</b>

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 al servicio que se dejen de entregar y realizar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente el cual corresponderá al 5% del valor del servicio 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 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, enuncie 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 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 comunicará por escrito a los interesados y se archivará la actuación contractual.
- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes; o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

## 22. ANEXOS

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


- Solicitud de Cotización
- Cotización
- Cuadro comparativo de estudio económico
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad

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

- Registro derechos de autor
- CDP

### 23. FIRMAS

  
**CARLOS ALBERTO GONZALEZ CARDOZO**  
Director Nacional de Informática y Tecnología

*Quien revisó condiciones técnicas y económicas:*   
Helda Patricia Correa Muñoz