

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

Proceso solicitante: Dirección Nacional de Informática y Tecnología

Vigencia: 2023

Fecha: 13/03/2023

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Empresa relacionada con "Contratar el Soporte y Mantenimiento de la plataforma Sherlock, para continuar con la gestión de riesgos y el control de eventos, el cual se encuentra instalado en Servicios Postales Nacionales S.A.S."

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

El sistema de Información de Administración de Riesgo Sherlock es la aplicación que utiliza Servicios Postales Nacionales S.A.S en los módulos de riesgos, procesos, seguridad, parametrización general, SARLAFT. Mi cuenta.

Se requiere contratar los servicios de soporte técnico a través del respaldo del proveedor propietario de los códigos fuente, quien es el único que puede realizar el soporte especializado de aplicaciones Nivel 3, lo que garantiza una solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos de los usuarios y permite el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en el proceso de riesgos y cumplimiento que realiza el sistema de Información SHERLOCK.

Algunas soluciones requieren revisión de los códigos fuente sobre los cuales fue desarrollada la aplicación y por otra parte se requiere interpretar la lógica bajo la cual fue diseñada la herramienta, por lo que el proveedor Riskconsulting es el único que puede generar soluciones que permitan la correcta operación del software según las condiciones logísticas y operativas necesarias para Servicios Postales Nacionales S.A.S

Siendo Risk Consulting S.A.S., el propietario de los derechos de autor del SISTEMA SHERLOCK aplicación que cuenta con el servicio de un webservice que integrado con MINTIC y con MULTIPAY, solución de software objeto de la presente necesidad, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 35 Partida 119, con fecha de registro 09/11/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor; son quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA ENTIDAD requiere contratar. Servicios Postales Nacionales cuenta con la licencia de uso a perpetuidad, del sistema para la gestión de sherlock dicha licencia de uso solo aplica para la red de terceros de los colaboradores de Servicios Postales Nacionales S.A.S, y cubre ilimitado número de usuario.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A.S, es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objeto social se desarrolla en un entorno de alta competencia empresarial por lo que los procesos contractuales de la misma deben estar regulados de una manera clara y precisa respetando mandatos legales y Constitucionales propios de la Función Administrativa, pero permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual, la sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y 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 de

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

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."

Servicios Postales Nacionales S.A.S se encuentra habilitado para prestar el servicio de giros postales bajo la resolución 1349 del 2014 emitida por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y por medio de un contrato de colaboración empresarial presta el servicio de giros nacionales a través de empresas privadas, en virtud de las facultades legales conferidas por el parágrafo segundo del artículo 4o de la Ley 1369 de 2009, estableció la reglamentación de los sistemas de administración y mitigación de riesgos a través de las Resoluciones números 3676 de 2013 en el que define que el Operador de Servicios Postales de Pago debe administrar los riesgos a los cuales se encuentra expuesto, resolución 2564 de 2016 del Mintic Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, acorde con las recomendaciones GAFI y a su vez, atendiendo todos los parámetros y políticas tendientes a prevenir esta clase de riesgos, resolución 3678 en el artículo nueve menciona que los interesados en obtener el título habilitante como Operadores de Servicios Postales de Pago deberán acreditar que tienen implementados Sistemas de Administración de riesgos operativos, de liquidez, de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, la resolución 3679 del 2013 en el artículo 2 menciona que los Operadores de Servicios Postales de Pago deben diseñar y adoptar un sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL), 3680 de 2013 Sistema de Administración de Riesgos Operativo, resolución 2564 de 2016 en el artículo 2 dice que los operadores de Servicios Postales de Pago deberán implementar y desarrollar el sistema de Administración de Riesgos y lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT). Por este motivo desde año 2013 SPN ha venido contratando los servicios de la aplicación Sherlock para realizar control, monitoreo y autoevaluación de los riesgos potenciales y la administración de los eventos y Sherlock es ideal para gestionar sistemas de administración de riesgos y control interno de las organizaciones. Para ofrecer una solución eficiente y efectiva de las incidencias, problemas y requerimientos de los usuarios y garantizar el adecuado soporte reduciendo el riesgo de errores y fallas en los procesos que realiza el sistema de Información SHERLOCK.

Con esta verificación se puede garantizar un alto grado de confianza y la disminución de tener relaciones con personas o entidades que estén vinculadas al lavado de activos y/o la financiación del terrorismo, exponiendo a la entidad a incurrir en sanciones legales y administrativas por parte del MINTIC y la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

Es de anotar, que el presente proceso está contemplado en el ítem 106 del plan anual de adquisiciones vigencia 2023.

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. Garantizar a los usuarios el uso de la aplicación los resultados de los procesos esperados.

[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).

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

2. Garantizar la funcionalidad de la aplicación Sherlock en su capa presentación, la capa de negocio, la capa de bases de datos.
3. Garantizar el soporte necesario para poder almacenar la información manejada por la aplicación y recuperarla para su procesamiento durante la vida útil de la aplicación. Para poder proveer dicho soporte ésta capa debe tener una interfaz apropiada con la capa del dominio posibilitando el fácil acceso a los datos que pueden estar almacenados en distintos tipos de repositorios. El cual debe cumplir con los siguientes 7 aspectos fundamentales:
 - Medio físico donde se almacenará la información
 - Forma de comunicación entre la aplicación y el medio físico de almacenamiento
 - Tecnología de conversión/adaptación de los datos al ambiente de objetos
 - Interfaz para el acceso a dicha capa desde el dominio de la aplicación.
 - Generar planes de acción de riesgos como esquema de monitoreo de gestión.
 - Documentación de eventos de riesgo operativo.
 - Valoraciones de controles internos.
4. Garantizar la funcionalidad de la aplicación con los siguientes módulos:

Módulo de riesgos:

- Construye matrices de riesgo inherente y residual
- Administra en forma independiente los sistemas de riesgo que definan los usuarios.
- Flexibilidad en la tipificación de riesgos y parametrización de matrices de riesgo.
- Diseño y monitoreo de riesgos a través de indicadores descriptivos y prospectivos.
- Generar planes de acción de riesgos como esquema de monitoreo de gestión.
- Documentación de eventos de riesgo operativo.
- Valoraciones de controles internos.

Gestión de monitoreo Sarlaft:

- Diseña y ejecuta modelos de segmentación de factores de riesgos (clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones).
- Genera señales de alerta automáticas.
- Gestiona la consulta a listas restrictivas nacionales e internacionales.
- Desarrolla procesos de gestión para operaciones inusuales y/o sospechosas.
- Mantiene logs de gestión con análisis de los oficiales de cumplimiento.
- Permite generar planes de acción y monitorear el cumplimiento de los mismos.
- Genera y administra la información de formularios de conocimiento al cliente.
- Genera estadísticas de inusualidades transaccionales y asociados a la información que suministran los clientes.
- Controla el inventario de formulario de conocimiento al cliente.
- Facilita los procesos de actualización de datos.
- Archiva imágenes de grabaciones asociadas a proceso de conocimiento del cliente.

Gestion de procesos:

- Permita documentar procedimientos considerando las estructuras de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)
 - Administra control de cambio a procesos.
 - Estructura de mapa de procesos. Vincula a los responsables de actividades y procedimientos en general.
 - Administra en forma sistemática y metodología los manuales de procesos y procedimientos de las compañías.
5. Garantizar que, como medio físico, para la arquitectura descrita, se propone el uso de un motor de base de datos relacional, específicamente SQL Server 2012.
 6. Ofrecer el servicio de soporte de la aplicación Sherlock. De forma transaccional y gestion documental de forma de consulta.
 7. Ofrecer el servicio de soporte de la herramienta y sus componentes con los más altos estándares de calidad y garantía de producto.
 8. 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.
 9. 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.
 10. 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.

11. 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

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

experto es prestado por el fabricante de la herramienta quien tiene el conocimiento y la capacidad para identificar y solucionar incidentes y problemas.

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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).

81112000 - SERVICIO DE DATOS
81112100 - SERVICIOS DE INTERNET
81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
81112210 – MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SISTEMAS

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

ETAPA PRECONTRACTUAL

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)

- 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.

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

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

REQUISITOS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCION DEL CONTRATO)

- Establecer e implementar 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 para ello el proveedor debe presentar la evaluación actualizada de los estándares mínimos SST según la resolución 0312 del 2019 acreditada o certificada por la ARL teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Calificación entre 60 y 85% con plan de mejoramiento.
 - calificación >85% no requiere plan de mejora.
- 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.

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el Soporte y Mantenimiento de la plataforma Sherlock, para continuar con la gestión de riesgos y el control de eventos, el cual se encuentra instalado en Servicios Postales Nacionales S.A.S.

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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 35 Partida 119, con fecha de registro 09/11/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

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 RISK Consulting Global Group quien es el autor del sistema de gestión documental.

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

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

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del presente proceso de contratación es por la suma de **DIECINUEVE MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$19.517.598)**, incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

8.1 REQUISITOS HABILITANTES

Siendo Risk Consulting S.A.S., el propietario de los derechos de autor del aplicativo SHERLOCK, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 35 Partida 119, con fecha de registro 09/11/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, son quienes tienen el conocimiento, capacidad de desarrollo de software y posibilidad de garantizar una adecuada y eficiente ejecución técnica del objeto que LA EMPRESA requiere contratar. Por lo que el área solicitante sugiere contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso con el proveedor Risk Consulting S.A.S.

La oferta económica debe presentarse en moneda legal colombiana y debe incluir IVA, impuestos y todos los costos a que haya lugar.

Para efectos de la elaboración del contrato, el oferente deberá allegar junto con su propuesta 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.

- 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.

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de seis (6) 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.	IDENTIFICACI ÓN DEL RIESGO	MEDICION ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION 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
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		X		* Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto.	X		

472»

Correc y mucho más

ESTUDIO PREVIO PARA
CONTRATACIÓN DIRECTA

PR-CT-001-FR-002

VERSIÓN: 04

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS

CLASE RIESGO	DE N O.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTOL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTOL			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
						y requisitos técnicos)				para la futura invitación.			
	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 incumplimiento pactados	X	X	X
JURÍDICOS LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de 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 y publicación en página web y Secop II * 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 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.		X	X

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
											* 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 (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 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 (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		
TÉCNICOS		9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios del bien o servicio adquirido.		X		* Darle el adecuado uso de los bienes allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías			X	* Aplicar las cláusulas del incumpliendo pactadas en el contrato. * Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.		X	X

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

ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS														
CLASE RIESGO	DE	N o.	IDENTIFICACI ON DEL RIESGO	MEDICION ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION 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
							propias del bien o servicio adquirido.							
		10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos			X	* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. * Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas.			X	* Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.	X	X	X
FUERZA MAYOR		11	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevistos que lleven a la paralización del contrato	X			* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.		X		* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X

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 **DIECINUEVE MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$19.517.598)**, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar. Se relaciona a continuación cotización allegada:

	Propuesta RISK
Valor Vigente	2.957.212
Aumento	10,00%
	295.721
Valor a Renovar	3.252.933
Valor Por Seis Meses	19.517.598

13. GARANTÍAS

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

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:

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

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.

CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:

EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. No obstante, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar los perjuicios que superan dicho porcentaje

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

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

CDP No.15285 del 15 de febrero de 2023 por valor es **DIECINUEVE MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$19.517.598)**, 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 seis (6) pagos mensuales vencidos por valor de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/CTE (\$3.252.933)** incluido impuestos y costos a que haya lugar, de conformidad con el servicio de soporte de la plataforma Sherlock, 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.

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, 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

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

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 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

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

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. 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.
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, cuando sea realizada una actividad de Ethical Hacking.
4. 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
5. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
6. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP).
7. Apoyar la instalación de la aplicación de sherlock cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores.
8. Certificar que acepta que participara en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
9. 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.
10. Cumplir con los siguientes ANS de soporte, que se priorizan a través de la urgencia y el impacto:

<i>Urgencia / Impacto</i>	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.

11. 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:

Prioridad	ANS	Descuento en la factura del mes
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

12. 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.
13. 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.
14. Reportar por escrito a LA EMPRESA cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
15. Poner a disposición de la empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
16. 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.
17. Asistir a las reuniones de seguimiento que el supervisor del contrato solicite.
18. Entregar los manuales actualizados: técnicos y funcionales de usuario, en medio magnético.

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

19. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
20. Entregar el diccionario de datos de la aplicación.
21. Entregar el modelo entidad relación.
22. Tendrá que acoplarse a las políticas corporativas de la información que LA EMPRESA tiene definida.
23. Deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
24. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
25. Responder y atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de Sistema SHERLOCK, que por su naturaleza (funcional, datos, de software) no puedan ser resueltos por el nivel 1 de SPN.
26. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios utilizada por LA EMPRESA los incidentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 de SPN.
27. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 de la mesa de ayuda de SPN. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales o de manera virtual. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 de soporte de LA EMPRESA.
28. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
29. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento en los niveles 2 y 3 de la aplicación SHERLOCK respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software que respalde la operación de la misma.
30. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
 - a) Garantizar que el horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a viernes de 8 AM -1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El proveedor deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
 - b) Responder a los casos registrados en la herramienta de soporte provista por LA EMPRESA en los tiempos acordados con la empresa. LA EMPRESA capacitará al proveedor en el uso de la herramienta de gestión.
 - c) Proveer una línea de atención de lunes a viernes de 7 am a 6 pm, para la atención y solución de las incidencias presentadas.
 - d) Garantizar que en caso de requerirse atención en las líneas telefónicas en el horario de 6 pm a 7 am la atención será por demanda. Los niveles de escalamiento para este servicio por demanda deberán ser entregados por el contratista. En este horario específico no aplican los

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

ANS de Soporte.

- e) Entregar el esquema de soporte documentado con teléfonos fijos y celulares y niveles de escalamiento, de realizarse cambios en este servicio, el contratista deberá enviar la actualización del mismo, cuando dicho cambio sea temporal o permanente.
- 31. Cumplir a través de su mesa de servicios con la gestión de casos escalados de acuerdo con los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones del 10% sobre la facturación mensual.
- 32. Poner a disposición de la empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
- 33. Proveer sin costo adicional ambiente de pruebas y capacitación para garantizar un correcto ciclo de vida de las soluciones.
- 34. Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien él delegue.
- 35. 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.
- 36. 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.
- 37. 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.
- 38. 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.
- 39. 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.

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

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 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.
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

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

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 enunciará las normas o cláusulas posiblemente

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

violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

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

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

22. ANEXOS

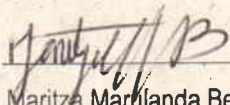
Se adjuntan los siguientes documentos que hacen parte integral del estudio previo:

- Solicitud de Cotización
- Cotización
- Cuadro comparativo de estudio económico
- SDP
- Oficio justificación Solicitud de Disponibilidad
- Registro derechos de autor
- CDP

23. FIRMAS**JORGE JUNIOR NAVARRO GARCIA**

Director Nacional de Informática y Tecnología

Quien revisó condiciones técnicas y económicas:



Maritza Marulanda Bedoya