 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

<b>Proceso solicitante:</b>	Dirección Nacional de Informática y Tecnología
<b>Vigencia:</b>	2023
<b>Fecha:</b>	17/10/2023

A continuación, presentamos el Estudio Previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada para contratar el servicio (SAAS) de la plataforma de Inspektor - listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación.

#### 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD


Servicios Postales Nacionales S.A.S. - SPN, es una sociedad pública con el 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, 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, permitiéndole a la vez competir en igualdad de condiciones en el mercado, para lo cual SPN 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 el artículo 209 de la Constitución Política ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y que se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Los Servicios Postales están bajo la titularidad del Estado, el cual, para su prestación, podrá habilitar a empresas públicas y privadas en los términos de esta ley<sup>1</sup>, por lo que **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** (en adelante "SPN") en su calidad de Operador oficial deberá, propender modelos de negocios que permitan establecer en el territorio nacional, esta actividad garantizar el cumplimiento del objeto social principal.

Que el marco jurídico antes referido le permite a SPN operar en la economía como un agente de mercado que contribuye con los fines esenciales del Estado contemplados en el artículo 2 de la Carta Política, y que cuenta la discrecionalidad derivado del derecho privado, lo cual le otorga la potestad de establecer los procesos y lineamientos generales que le permitan adelantar la selección y contratación de personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras para el cumplimiento de proyectos ordinarios y especiales así como el de colaboración con aliados bajo las diferentes clases de figuras y/o contratos.

<sup>1</sup> inciso segundo del art. 1 de la ley 1369 de 2009

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

En vista de lo anterior, la Dirección Nacional de Informática y Tecnología (IT), es la encargada de controlar los recursos, proveer las herramientas de trabajo para el desarrollo de la actividad misional y poner a disposición las plataformas tecnológicas de SPN, que soportan e inciden notablemente en las actividades operativas del giro ordinario de la empresa, así como el ámbito comercial y administrativas. Por lo tanto, al ser un operador postal Oficial debe contar con una plataforma que sea accesible por cualquier ciudadano para consultar los servicios postales a nivel nacional.


En virtud de lo anterior, Servicios Postales Nacionales S.A.S, debe contar con una herramienta tecnológica que permita dar cumplimiento a la resolución 2564 de 2016, 1292 de 2021 y 003 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de los operadores Postales de Pago en la cual en el artículo 6, numeral "6.6. Requerimientos de Plataforma Tecnológica de Información", entre otras definen los siguientes requerimientos:

- Consulta de listas.
- Señales de alertas automáticas.
- Desarrollo tecnológico para facilitar la debida identificación de los usuarios y la actualización de datos.

Para poder cumplir con los requerimientos anteriores, se debe contar con una herramienta tecnológica, que supla las siguientes necesidades:

- Una aplicación web, que permita la consulta de listas restrictivas a partir de un usuario y contraseña.
- Un servicio web para automatizar las validaciones que deben realizarse entre las aplicaciones de listas restrictivas y las aplicaciones de Multipay y Seven ERP, la cual permita intercambiar datos y verificar la información de remitentes y destinatarios al momento de realizar las operaciones de giros nacionales e internacionales, y como fuente de consulta para las demás actividades de la empresa; con el objeto de minimizar el riesgo de contraer relaciones laborales, o comerciales con personas vinculadas a actividades ilícitas.
- Una aplicación, para relacionar en línea los datos de los remitentes y destinatarios al momento de realizar giros nacionales e internacionales (de clientes, proveedores, relaciones con terceros) con las listas restrictivas (de OFAC, ONU, PROCURADURÍA, FISCALÍA, CONTRALORÍA, POLICÍA, DEA), para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

Que en concordancia con lo anterior, **RISK CONSULTING S.A.S.**, el propietario de los derechos de autor del **SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS** y lavado de activos base de la solución de software objeto de la presente necesidad, y además se cuenta con la implementación de la integración con la aplicación Multipay, Seven ERP y Kactus, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 33 Partida 456, con fecha de registro 26/06/2012 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.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

Servicios Postales Nacionales cuenta con la licencia de uso a perpetuidad del sistema para la gestión de listas restrictivas, 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.

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).


Línea	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Duración del contrato	Valor total estimado
107	SOPORTE Y MANTENIMIENTO INSPEKTOR.	10/10//2023	3 meses	\$ 8.083.112

## 2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Servicios Postales Nacionales S.A.S, por ser una entidad vigilada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones está obligada a cumplir con el diseño, adopción e implementación del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT, de conformidad con lo expuesto en la Resolución 2564 de 2016, 1992 de 2021 y lo cual permite identificar, medir, controlar y monitorear el mencionado riesgo, con miras a prevenir la exposición de la entidad al lavado de activos. Por este motivo, se debe contar con una herramienta tecnológica que permita, en tiempo real consultar y monitorear los remitentes, destinatarios (al momento de la imposición de giros nacionales e internacionales) contra las listas restrictivas (listas de personas naturales o jurídicas relacionadas con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo), de igual forma controlar la contratación de proveedores y de personal para la entidad.

En el año 2012 Servicios Postales Nacionales contrató la aplicación de Inspektor propiedad de la firma Risk Consulting S.A.S, cuyo objeto era "adquirir un sistema de informacion que provea la consulta de listas restrictivas y lavado de activos, dicho sistema se ha venido desarrollando con integraciones sistemas ERP SEVEN, Multipay y Kactus: con el cual se gestiona toda la contratación de personal; necesario para las consulta de lavado de activos; desde el año 2012 hasta la fecha se ha firmado con el proveedor Risk Consulting S.A.S contratos de soporte y mantenimiento y horas de desarrollos de plataforma Listas Restrictivas o en efecto Inspektor.

Siendo Risk Consulting S.A.S., el propietario de los derechos de autor del SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS y lavado de activos base de la solución de software objeto de la presente necesidad, y además se cuenta con la implementación de la integración con la aplicación Multipay, Seven ERP y Kactus, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 33 Partida 456, con fecha de registro 26/06/2012 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 listas retrictivas, 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.

 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

### 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 de listas Restrictivas con las aplicaciones Multipay , Kactus,-HCM, y SEVEN-ERP.
2. Un aplicativo web, desde el cual se puedan consultar todos los usuarios (remitentes, destinatarios, clientes del servicio de transporte de carga y en cualquier contraparte que tenga la entidad).
3. Una base de datos en Excel.
4. Número ilimitado de Usuarios de consulta que permitan verificar información dentro de las listas restrictivas para denegar relaciones comerciales con personas o entidades que estén relacionados a riesgos asociados al LA/FT.
5. Ofrecer el servicio de soporte de la herramienta y sus componentes con los más altos estándares de calidad y garantía de producto.
6. 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.
7. 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.
8. Cumplir con los siguientes ANS de soporte, que se priorizan a través de la urgencia y el impacto:

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

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.



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

- 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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)

81112200 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

81112210 - MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE SISTEMAS

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

#### FICHA 26. CRITERIOS PARA LICENCIAS, ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE, HARDWARE Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Proceso Responsable de la  
Contratación

Infraestructura Tecnológica y Transformación  
Digital


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

##### 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.

 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

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

#### REQUISITOS SST

##### ETAPA PRECONTRACTUAL (REQUISITOS HABILITANTES)


- 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.
- Presentar certificado de la evaluación no superior a 12 meses de los estándares mínimos SST según la resolución 0312 del 2019 acreditada o certificada por la ARL vigente, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Calificación entre 60 y 85% con plan de mejoramiento.
  - calificación >85% no requiere plan de mejora.
- 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:
  - Nombre de encargado seguridad y salud en el trabajo (SST)
  - Documento de identificación
  - Licencia de seguridad y salud en el trabajo (SST) y/o Curso de 50 horas del SG-SST

##### ETAPA CONTRACTUAL (EJECUCION DEL CONTRATO)

- El contratista y/o subcontratista debe entregar al Supervisor del contrato y al área de Seguridad y Salud en el Trabajo las planillas de pago correspondientes a ARL, EPS y AFP vigentes. Esta se deberá presentar mensualmente o con mínimo un día hábil antes de ejecutar la actividad (para actividades ocasionales).

Nota: La planilla deberá ser pagada directamente por el titular del contrato y no por terceros.

- Antes de iniciar las actividades a ejecutar en las instalaciones de la organización, los contratistas y/o subcontratistas deben recibir inducción en SST.
- 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 deberá asegurar la entrega y el uso de los EPP de todos sus trabajadores durante la ejecución de la actividad contratada.

 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

- 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.

Nota 1: Si el Contratista subcontrata todo o parte del trabajo contratado, los requerimientos de este documento se aplicarán también a los subcontratistas.

- 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.

Nota 2: en caso de que el soporte se preste de manera remota, aplicará solamente los requisitos indicados en la etapa precontractual.

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

Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación.

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

Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 33 Partida 456, con fecha de registro 26/06/2012 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.

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


**Modalidad de contratación:** La modalidad de contratación a seguir se realizará conforme a lo establecido en el manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales adoptado mediante la resolución 018 de 2023, mediante el procedimiento de selección de Contratación Directa señalado en el **CAPÍTULO VI “MODALIDADES PARA LA SELECCIÓN DE CONTRATISTAS O ALIADOS LIETRAL (A)”**

*(...) Contratos de ampliación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software, ya instalado Y/o de propiedad de SPN. Adicionalmente los contratos que se celebran con personas naturales y/o jurídicas que ostenten los derechos de propiedad intelectual del bien o servicio a contratar (...)*

**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 S.A.S. quien es el autor del sistema de listas Restrictivas.

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

 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

## 7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del presente proceso de contratación de **OCHO MILLONES OCHENTA Y TRES MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$8.083.112)**, MCTE incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

## 8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Por las circunstancias del presente proceso de contratación, Risk Consul es el único proveedor con el cual se podrá satisfacer las necesidades de base de la solución de software objeto de la presente necesidad, y además se cuenta con la implementación de la integración con la aplicación Multipay, Seven ERP y Kactus, tal como se acredita mediante registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 33 Partida 456, con fecha de registro 26/06/2012 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.

Por lo que el área solicitante sugiere contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso con el proveedor **RISK CONSUL**


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



	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

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

### 8.1 FINANCIEROS

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

### 8.2. 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 hasta el 31 de diciembre de 2023, 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

CLASE DE RIESGO	Nº	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUÉS DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?		
			AL TO	ME DIO	BA JO		AL TO	ME DIO	BA JO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA


<b>ADMINISTRATIVO</b>	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 pólizas de garantía * Iniciar proceso litigioso		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	* Satisfacer la necesidad a través de una contratación directa, orden de compra/servicio o prórroga o adición. * Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto, para la futura invitación.	X		
	3	Sobrevaloración o subestimación de los precios propuestos	X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad.		X	* Rechazar la oferta con precios artificiales		X	X

 <b>«4+72»</b> Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>				PR-CT-003-FR-002		
					VERSIÓN: 06		

		por el contratista			* Adelantar un adecuado estudio de mercado y del sector * Señalar en los términos de invitación como causal de rechazo							
4		Incumplimi ento de obligacione s del marco contractual y disposicion es de la propuesta	X		* Adecuada supervisió n del contrato con verificacio nes periódicas * Estipular cláusulas de descuent os por incumpli miento * Solicitud de pólizas de garantías	X		* Afectar las pólizas de garantías * Aplicar los descuentos por incumplimie ntos pactados	X	X	X	


Página 12 de 32



	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

FINANCI EROS	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	* 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	


<b>ECONÓMICO</b>	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.		X	* Realizar un estudio técnico y económico o del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adicción, 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 o del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las	X		* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad	X	X	

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

					medidas pertinent es (adición, suspensió n, prórrogas , terminaci ón del contrato, cesión del contrato.)						
<b>TÉCNIC OS</b>	Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.			X	*Seguimi ento mensual al plan de trabajo a través reuniones *Informes			X	* Aplicar las cláusulas del incumplimie nto y penal pecuniaria pactadas en el contrato.		X X
	Uso de software no autorizado o sublicencia do			X	* Control de Calidad previo a la firma del contrato			X	* Aplicar las cláusulas del incumplimie nto y penal pecuniaria pactadas en el contrato.		X X
	Fuga de informació n Sensible monitoread a por el contratista	X			* Seguimie nto detallado a los informes emitidos por el Superviso r o la Intervent oría		X		*Sanciones, Multas y/o investigacio nes a al contratista * Aplicar las cláusulas del incumplimie nto y penal pecuniaria pactadas en el contrato.		X X

				X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la Interventoría	X		* Aplicar las cláusulas del incumplimiento y penal pecuniaria pactadas en el contrato.		X	X
				X	* Seguimiento detallado a los informes emitidos por el Supervisor o la Interventoría		X	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento y penal pecuniaria pactadas en el contrato. * Aplicar descuentos por ANS		X	
9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios del bien o servicio adquirido.		X		* Darle el adecuado uso de los servicios allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos		X	* Aplicar las cláusulas del incumplimiento pactadas en el contrato. * Aplicar descuentos por ANS * Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.		X	



 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

				de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.						
10	Obsolescencia en el mercado o programación de los bienes y/o servicios adquiridos	X		* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante * Estipular cláusulas contractuales que contemplen 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA				PR-CT-003-FR-002
					VERSIÓN: 06

FUERZA MAYOR	1	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato	X	* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.	X	* Suspensión, terminación o cesión del contrato.	X	X	X
	1								


## 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 de **OCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL CIENTO DOCE PESOS (\$8.083.112)**, MCTE, incluido IVA, impuestos y costos a que haya lugar.

El valor total se discrimina de la siguiente manera: cuadro de precios

### 12.1. ANALISIS DE DEMANDA

Se presenta a continuación el análisis de demanda de los códigos de bienes y servicios incluidos en este proceso, información consultada en el Modelo de Abastecimiento Estratégico realizado por la

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente:

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC									
Año	2021			2022			2023		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	3810	\$ 386.128.627.317	18,96%	3104	\$ 337.130.933.312	16,55%	1670	\$ 227.868.992.807	11,19%
811122 - Mantenimiento y soporte de software	3810	\$ 386.128.627.317	18,96%	3104	\$ 337.130.933.312	16,55%	1670	\$ 227.868.992.807	11,19%
<b>Total</b>	<b>3810</b>	<b>\$ 386.128.627.317</b>	<b>18,96%</b>	<b>3104</b>	<b>\$ 337.130.933.312</b>	<b>16,55%</b>	<b>1670</b>	<b>\$ 227.868.992.807</b>	<b>11,19%</b>

### 13. GARANTÍAS

El contratista, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A.S, en la cual consten los siguientes amparos:

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

**Parágrafo primero:** Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, SPN 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 segundo:** En todo caso las garantías se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia, y extensión del riesgo amparado.

**Parágrafo tercero:** La reposición del valor asegurado no disminuirá por cada evento que reclame Servicios Postales Nacionales S.A.S.

**Parágrafo cuarto:** La constitución de la presente póliza no exime de responsabilidad al contratista de las pérdidas, averías, expoliciones o detrimento patrimonial derivado de las actuaciones de sus trabajadores.

**Parágrafo quinto:** Para todas y cada una de las garantías requeridas, el oferente deberá adjuntar a la misma el recibo original donde conste el pago de la prima. No es válido que se certifique que las pólizas no vencerán por falta de pago, porque contraviene lo estipulado en el artículo 1068 del código de comercio

#### CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

**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 adelantada por LA DIRECCION NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA, quién haga sus veces o quién el ordenador del gasto designe, de conformidad al Manual de Interventoría y Supervisión de la Entidad.

#### 15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación está amparada presupuestalmente por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 87078 del día 4 mes octubre 2023 por la suma de \$ 8.083.112.00 incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

#### 16. FORMA DE PAGO

El pago correspondiente a soporte y mantenimiento del software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, se efectuará en tres (03) mensualidades iguales vencidas, cada una por valor de **DOS MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y UN PESOS (\$2.694.371)**, M/CTE teniendo en cuenta que el soporte y mantenimiento correspondiente se reconocerán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución 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 sesenta (60) 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](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 presupuesto.




	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		<b>VERSIÓN: 06</b>

## 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 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.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06


- 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.

#### **18. 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.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		<b>VERSIÓN: 06</b>

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. Garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
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. Garantizar la Implementación y puesta en funcionamiento de un servicio web que se integre a las aplicaciones core de la entidad Multipay y ERP(Seven).
8. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
9. Reportar por escrito a SPN cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
10. Garantizar el cumplimiento de la política corporativa de la información que la entidad tiene definida.
11. Entregar un documento que defina las Restricciones sobre el software empleado.
12. Entregar un documento con los Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
13. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web.
14. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
15. 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.
16. Garantizar la activación del servicio.
17. Garantizar la ejecución de la operación de Nivel 3 de la mesa de ayuda de la aplicación y su relación con los niveles 1 y 2, como se detalla a continuación.
  - a. El Contratista es el responsable de atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de listas, que por su naturaleza (funcional, datos, de software, o de hardware) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
  - b. El Contratista debe brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
  - c. El soporte que presta el contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en materia computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos).	Contratista

- d. El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por nivel 1 y nivel 2 de soporte de Servicios Postales Nacionales a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación.


**Parágrafo:** Los eventos a gestionar en el Nivel 3 son los siguientes:

- **Incidentes: Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier cosa que pueda afectar un servicio en el futuro, será también catalogado como un incidente".** Teniendo en cuenta la definición de ITIL, los eventos que afectan la operación de la aplicación, que son replicables y sólo pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la aplicación desplegada en producción. Los eventos de tipo incidente pueden ser resueltos a través de workaround (solución alternativa – no definitiva), solo si estos están relacionados a un caso tipo Cambio, Error conocido o problema; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.


La gestión de incidentes permite restablecer la normalidad de las operaciones del servicio, tan rápido como sea posible, minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio y asegurar que los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio sean mantenidos.

- **Problemas:** Incidentes que a pesar del análisis técnico y funcional de Nivel 2 de SPN, se desconoce la causa raíz; también está en esta categoría el análisis de incidentes reportados como repetitivos, de los cuales se tiene un proceso de workaround para dar continuidad a la operación.
- **Error Conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz y se busca el planteamiento de la solución definitiva, la cual está en análisis la viabilidad para su implementación.
- **Requerimientos:** Solicitudes de información o de análisis que por su complejidad no pueden ser solucionados en el nivel 1 y 2 de SPN, o que están relacionadas con el uso, parametrización o administración de una funcionalidad de la aplicación. También abarca el análisis de impacto de requerimientos y de cambios debido a errores operativos o que se encuentran fuera del alcance y requieren un asesoramiento para su manejo a nivel de datos.



	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		<b>VERSIÓN: 06</b>

- **Otras definiciones:** Código de la aplicación: incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, incluye datos maestros.
  - **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.
18. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación.
  19. Prestar un servicio de un webservice para intercambiar datos con las aplicaciones core de la entidad, con un tiempo de respuesta mínimo de 180 trx por segundo. Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin encolamientos o intermitencias en el servicio.
  20. Prestar el soporte sobre el webservice mencionado en el numeral anterior.
  21. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de las aplicaciones que tienen integración con la aplicación de listas restrictivas.
  22. Entregar una copia de la certificación ISO 27001 del datacenter donde se tiene alojada la aplicación, para asegurar el cumplimiento de lineamientos de la seguridad de la información de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, o aquella que la remplace; modifique y/o complemente, respondiendo a las auditorias respectivas que realice la Entidad o los entes de control.
  23. Entregar un documento donde certifique que la entidad cuenta con acceso a través del software de Listas restrictivas para la consulta de listas restrictivas, vinculantes y PEP'S.
  24. Entregar un documento donde se describa el proceso de borrado de los datos.
  25. Proveer los planes, plataforma alterna y procesos de contingencia de la Plataforma de la aplicación, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,6% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen el servicio al cliente adecuado. La continuidad y correcta operación no es solo disponibilidad de infraestructura, sino que la operación de la plataforma funcione correctamente en su integridad transaccional, servicios de reportes y de parametrización. Debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la contingencia y enviar una evidencia exitosa de prueba realizada a dicha contingencia.
  26. Proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio.
  27. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, infraestructura, comunicaciones, bases de datos, servicio web, y todo componente que respalde la operación de esta.
  28. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios asignada por Servicios Postales Nacionales, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
  29. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de 4-72. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de SPN.


	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

30. Proveer de una línea de soporte para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8 (5 días por 8 horas laborales), con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados por nivel 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
31. Aceptar que los incidentes presentados durante la prestación del servicio, sólo se cerrarán cuando se restablezca el servicio y se certifique por el especialista de nivel 2 la solución definitiva del incidente.
32. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización al valor facturado en el mes, tal y como se detalla a continuación:
  - e. La priorización se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:
    - **Urgencia alta:** *Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.*
    - **Urgencia Media:** *Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Lider de Proceso).*
    - **Urgencia Baja:** *Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.*
  - f. Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
<b>Alto</b> (Presidencia, Secretario General, VIP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	<b>BAJO</b>	12 HORAS
<b>Medio</b> (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	<b>MEDIO</b>	8 HORAS
<b>Bajo</b> (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	<b>ALTO</b>	5 HORAS
	<b>Bajo</b> (Persona)	<b>Medio</b> (Grupo)	<b>Alto</b> (Empresa)	<b>CRITICO</b>	4 HORAS

**El Servicio Estándar** aplica para requerimientos escalados al proveedor y que no son catalogados como Incidentes o problemas, sino como una solicitud, estos tiempos se definen como el máximo tiempo de atención o respuesta para la definición del tiempo de cierre o entrega.



	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR	
<b>Alto</b> (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	48 HORAS
<b>Medio</b> (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
<b>Bajo</b> (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	12 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	8 HORAS

- g. El Contratista cumplirá a través de su mesa de servicio con la gestión de casos escalados de acuerdo con Los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual, a continuación, se describe el modelo de penalización:

*Se calcula por cada tipo de clasificación de servicios (Estándar de incidentes y estándar de Requerimientos) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:*


**Formula:**

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

El valor resultante final será contrastado de manera mensual en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

- h. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y el desempeño de la base de datos.
- i. Realizar las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación (re-indexación, copia de seguridad incremental diario, y full backup semanal). Estas tareas deben estar explícitas en el informe de operación mensual presentado a Servicios Postales Nacionales. Los mantenimientos deben ser informados y coordinados con el personal de IT de la entidad para aprobación y ejecución.
- j. Presentar un informe mensual de operación que contiene lo siguiente:
- Incidencias presentadas y las sugerencias de mejora, el cumplimiento de ANS.
  - Desempeño de la aplicación (disponibilidad), y de la infraestructura tecnológica (CPU, memoria RAM, procesador).
  - Informe de las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación.
  - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
- k. El Contratista deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.

 Correo y mucho más	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

I. Garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso del 99,6%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio web.

- El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
- El Up time debe estar en el 99,6% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,6	27 hrs	135 min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente manera:

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


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

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).

**Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de la disponibilidad de la aplicación ocasionará una penalización en la facturación, la cual se describe en la siguiente tabla:**

Descuento mensual en factura	0%	25%	50%	75%	100%
Desde	100%	99,7%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,8%	75%	50%	25%	0%

- m. Presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
  - n. Informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
33. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
34. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
35. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente, para este fin debe firmar un acuerdo de confidencialidad.
36. Garantizar que los entregables mensuales deben contener los siguientes documentos:
- Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
  - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
  - Sugerencias de mejora.

 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

- Observaciones
- Soporte de la disponibilidad de la aplicación.

**Nota:** Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

#### 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.

#### 19. 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.

#### 20. 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


 <p>Correo y mucho más</p>	<p><b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b></p>	<p>PR-CT-003-FR-002</p>
		<p>VERSIÓN: 06</p>

figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**. En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.


## 21. 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




	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		VERSIÓN: 06

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.

## **22. 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

	<b>ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	PR-CT-003-FR-002
		<b>VERSIÓN: 06</b>

término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

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

## 22. ANEXOS

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

- Cotización
- Memo Justificación
- SDP
- CDP

## 23. FIRMAS

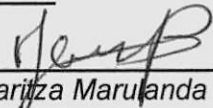
**CARLOS MANUEL ABREO GARCÍA**

Director Nacional de Informática y Tecnología

Vo.Bo. 

Quien revisó condiciones técnicas y económicas:



  
Mariiza Marulanda Bedoya