

**ANEXO 02 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Bogotá D.C.,

**Señores**  
**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**  
**Bogotá D.C.**

Pág. 1 de 13

**Referencia:** Invitación Abreviada No. 051 de 2020, (Mencione el objeto de la invitación).

El suscrito \_\_\_\_\_ identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, obrando en nombre y representación legal de \_\_\_\_\_, atentamente certifico que cumpliré con todas las especificaciones técnicas del proceso de la referencia, las cuales se relacionan a continuación:

Los servicios mensuales a contratar son los siguientes:

A continuación, se describen las especificaciones técnicas y funcionales mínimas requeridas por SPN para los componentes tecnológicos y servicios de mantenimiento:

**1.1 Soporte y Mantenimiento Integral.**

Servicios Postales Nacionales S.A. requiere que el contratista suministre el servicio de soporte técnico y mantenimiento integral durante el periodo contratado.

El soporte y mantenimiento integral que debe ser suministrado por el contratista, comprende el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, suministro de partes e insumos, reemplazo de equipos tecnológicos y accesorios y periféricos, así como la mano de obra especializada. Es decir, es obligación del contratista ejecutar los servicios de mantenimiento integral requeridos por la Entidad, de manera que los equipos, plataformas y sistemas intervenidos queden en estado perfecto de funcionamiento.

Cabe resaltar que Servicios Postales Nacionales, seguirá siendo el administrador de todas las redes, plataformas, equipos, dispositivos, e infraestructura en general, por lo cual el contratista es únicamente el encargado de mantener en correcto funcionamiento todos los sistemas que sean intervenidos durante la ejecución del contrato.

El contrato que llegare a suscribirse será tipo bolsa de servicios y/o equipos, suministro o monto agotable (mensual) y se celebrará por el valor del presupuesto definido por la entidad, precisando que los servicios contratados pueden aumentar o disminuir atendiendo a las situaciones que se presenten de acuerdo con la necesidad del servicio de SPN.

El contratista deberá realizar como primera labor, las visitas previas de Sondeo Técnico (TSS) para validar y garantizar la existencia y estado de funcionamiento de la infraestructura entregada por la Entidad. Así como la elaboración de las fichas técnicas de todos los sistemas que actualmente se encuentran implementados y que serán intervenidos a necesidad por la Entidad.

## 1.2 Componentes del servicio de soporte y mantenimiento integral.

El soporte y mantenimiento integral está conformado por los siguientes componentes:

### 1.2.1 Primer Componente.

El primer componente es el servicio que se realiza de manera anticipada y periódica y que tiene como objeto prevenir posibles fallos o averías de funcionamiento y/o operación. Debe ser tipo programado, de oportunidad, predictivo y/o a solicitud del supervisor designado por SPN.

Pág. 2 de 13

El contratista debe aplicar el primer componente de servicio para todos los equipos, sistemas, cableado estructurado y periféricos tecnológicos de seguridad electrónica, como sistemas de alarma, sistemas de CCTV (Circuito Cerrado de TV), Control de Acceso y demás equipos de seguridad electrónica implementados en las sedes principales y/o Centrales de Tratamiento Postal CTP (Central de Tratamiento Postal) a nivel nacional:

- a. Centrales de Tratamiento Postal principales CTP Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Manizales, Cali, Bogotá, Ibagué.
- b. Bodegas de operación logística internacional y correo normal – Bogotá D.C.
- c. Bodega Funza centro especializado de Gestión documental CEGD
- d. Central de monitoreo en la Dirección Principal Dg 25g No 95ª -55 de Bogotá.

El contratista deberá diseñar, implementar y aplicar el primer componente a través de un programa que se debe aplicar de la siguiente manera, aclarando que serán aplicados a las siguientes locaciones:

- i. Ctp bogota ppal 4-72 centro a central de monitoreo
  - ii. Bodega Logística internacional unidades exportación e importación bogota
  - iii. Bodega Logística correo normal bogota
  - iv. Bodega Funza Centro Especializado de Gestion Documental CEGD
  - v. Ctp Barranquilla - Ctp Ppal 4-72 Norte
  - vi. Ctp Bucaramanga - Ctp Ppal 4-72 Oriente
  - vii. Ctp Medellin Ctp Ppal 4-72 Noroccidente
  - viii. Ctp Ibagué Ctp Ppal 4-72 Sur
  - ix. Ctp Manizales Ctp Ppal 4-72 Eje Cafetero
  - x. Ctp Cali, Ctp Ppal 4-72 Occidente
- a. Un mantenimiento integral al primer mes de iniciar la ejecución contractual (Vigencia 2020). Este mantenimiento deberá dar cobertura a todos los correctivos a lugar para que los sistemas, plataformas y equipos que requieren atención inmediata, operen de manera óptima.
  - b. Durante la vigencia 2021 se requerirán los servicios de acuerdo con el cronograma que establezca el supervisor del contrato para tal propósito.
  - c. Durante la vigencia 2022 se requerirán los servicios de acuerdo con el cronograma que establezca el supervisor del contrato para tal propósito.

Dichos mantenimientos integrales se deben ajustar técnica y operativamente, a la infraestructura tecnológica que debe soportar, esto con el fin de garantizar que la infraestructura no se deteriore y generen fallas técnicas en los equipos, que pudieran ocasionar riesgo de seguridad logística, operativa, administrativa y perimetral.

### 1.2.2 Características:

- i. Ajustes, limpieza, análisis, lubricación, calibración, reparación, cambios de piezas, entre otros. En el área de informática, el mantenimiento consiste en la revisión en el software y hardware de la PC u ordenador lo que permite al usuario poseer un equipo fiable.
- ii. Readecuación total y reemplazo de piezas, materiales e insumos dañados dentro de la infraestructura de funcionamiento de los sistemas y equipos eléctricos y electrónicos que hacen parte de la solución tecnológica.
- iii. Pruebas finales de funcionamiento.
- iv. Diagnósticos técnicos.
- v. Expedir un informe detallado donde se evidencien las actividades desarrolladas y componentes arreglados o sustituidos con las respectivas aprobaciones por parte del supervisor del contrato.
- vi. Trabajo Seguro en alturas (Herramientas, estructuras y equipos de trabajo y protección).
- vii. Gastos a Terceros (Viáticos, desplazamientos, logística de transporte).
- viii. Dotación del personal del contratista con herramientas, insumos, partes eléctricas o electrónicas para ejecución de la labor.

### 1.2.3 Segundo Componente.

El segundo componente se realiza con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en equipos, cableado estructurado y sistemas de seguridad electrónica. El proceso debe consistir básicamente en localizar y corregir las averías o desperfectos que estén impidiendo que los sistemas (Hardware o Software) realicen su función de manera normal.

El servicio de mantenimiento correctivo a contratar es requerido para todos los equipos, sistemas, cableado estructurado y periféricos tecnológicos de seguridad electrónica, como sistemas de alarma de intrusión y emergencias, sistemas de CCTV (Circuito Cerrado de TV), Control de Acceso y demás equipos de seguridad electrónica implementados en las siguientes sedes:

- e. Puntos de Venta PV a nivel nacional.
- f. Centros Operativos (CO) a nivel nacional
- g. Centrales de Tratamiento Postal principales CTP Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Manizales, Cali, Bogotá, Ibagué.
- h. Bodegas de operación logística internacional y correo normal – Bogotá D.C.
- i. Central de monitoreo en la Dirección Principal Dg 25g No 95ª -55 de Bogotá.

El contratista deberá diseñar e implementar un plan de mantenimientos integrales de acuerdo con el análisis de la infraestructura tecnológica de seguridad electrónica (**ANEXO TECNICO No 04. DIAGNOSTICO REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTOS.**) que debe intervenir, puesto que los mantenimientos serán ejecutados de acuerdo con la demanda presentada.

Dicho plan debe ir alineado con los niveles de servicio ANS requeridos y establecidos por la entidad.

### 1.2.4 Características:

- i. Se requieren servicios técnicos para los sistemas de alarma (intrusión y emergencias) y servicios de mantenimiento correctivo para los sistemas de CCTV (Circuito Cerrado de TV), Control de Acceso y demás equipos de seguridad electrónica implementados en la Entidad, de acuerdo con las características técnicas, sistemas e implementaciones.
- ii. Mantenimiento Integral a todo costo y riesgo sin incluir los equipos de reemplazo ya que estos serán suministrados a través de la bolsa destinada a **servicios eventuales (KIT BASICO ESTANDAR CCTV y KIT BASICO ESTANDAR ALARMAS).**

- iii. Corrección de conexiones físicas y lógicas.
- iv. Ejecución de Técnicas y adecuaciones de Cableado estructurado.
- v. Cambio físico y configuración de Equipos y/o periféricos averiados que constituyan el sistema intervenido.
- vi. Cambio de equipos, dispositivos, periféricos, materiales, repuestos, refacciones y/o insumos requeridos para el correcto funcionamiento de los sistemas y de la estructura de red.
- vii. Cambios de claves, procedimientos técnicos de configuración sobre los sistemas requeridos in situ.
- viii. Diagnósticos técnicos.
- ix. Los mantenimientos integrales deben ser ejecutados a los sistemas de seguridad electrónica por punto/locación a nivel nacional.
- x. Debe incluir materiales, insumos y/o herramientas para adecuaciones de cableado estructurado, red, conectividad, funcionamiento y trabajo seguro en alturas.
- xi. Los tiempos de respuesta para el servicio técnico NO deben superar (2) dos días calendario en ciudades principales y tres (3) días hábiles en el resto del territorio nacional.
- xii. Suministro y cambio de materiales y/o insumos requeridos para el correcto funcionamiento de los sistemas.
- xiii. Expedir un informe detallado donde se evidencien las actividades desarrolladas y componentes arreglados o sustituidos con las respectivas aprobaciones por parte del supervisor del contrato.
- xiv. Trabajo Seguro en alturas (Herramientas, estructuras y equipos de trabajo y protección).
- xv. Gastos a Terceros (Viáticos, desplazamientos, logística de transporte).
- xvi. Dotación del personal del contratista con herramientas, insumos, partes eléctricas o electrónicas para ejecución de la labor.
- xvii. Pruebas finales de funcionamiento.
- xviii. No incluye equipos. Los equipos que requieran cambio serán adquiridos a través de la bolsa de repuestos estimada para el presente proceso que están compuestos por los **KIT BASICO ESTANDAR CCTV** (Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de CCTV implementado en la entidad) y **KIT BASICO ESTANDAR ALARMAS** (Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de alarmas e intrusión y emergencias implementado en la entidad).
- xix. Contingencia en calidad de préstamo. "Debe incluir la reposición y/o refacción temporal (a modo de contingencia) de equipos y periféricos que sean necesarios para el correcto funcionamiento de todos los sistemas de seguridad electrónica (Sistema de Alarmas de intrusión y emergencias, Sistemas de CCTV Circuito Cerrado de TV y Controles de Acceso)" mientras la Entidad define términos técnicos para las adecuaciones, reemplazos y restituciones definitivas que se requieran para la solución necesaria para el correcto funcionamiento de los sistemas eléctricos y electrónicos.

### 1.3 Distribución y locaciones de los sistemas de seguridad electrónica

Los componentes tecnológicos y sus características técnicas y de operación, que serán intervenidos con el soporte y el mantenimiento integral por parte del contratista están debidamente relacionados en el **ANEXO TECNICO No 03.**, de la siguiente manera:

#### ANEXO TECNICO No 03. INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA SEGURIDAD ELECTRONICA SPN

1. ESTADO ACTUAL CCTV: Consolidado general de los sistemas de CCTV, por ubicación, plataforma, tipología, numero de cámaras, regional y locación.
2. CCTV GENERALIDADES: Datos estadísticos de dispositivos implementados versus regional, tipología, cantidad de cámaras operativas.
3. PLATAFORMA CCTV: consolidado de las plataformas experimentadas y su distribución en el territorio nacional.

4. RED CCTV inventario: Consolidado de dispositivos que integran la infraestructura de red de los sistemas de alarmas y CCTV.
5. ESPEC TEC CCTV: Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de CCTV implementado en la entidad.
6. SEDES ALARMAS IMPLM: Consolidado de las implementaciones de sistema de alarmas y su distribución en el territorio nacional, plataformas, y proyección de crecimiento.
7. ESPEC TEC ALARMAS: Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de alarmas e intrusión y emergencias implementado en la entidad.
8. CONTROL DE ACCESO: Implementaciones con sistemas de controles de acceso, distribución, estado de implementación y número de puertas controladas.

#### **1.4 Capacidad de crecimiento de infraestructura.**

Servicios Postales Nacionales como parte de su modelo de negocio, realiza aperturas y/o traslados de locaciones en sus puntos de venta y centros operativos de acuerdo con la realización del respectivo análisis de impacto.

Los traslados pueden ser efectuados dentro de la misma ciudad o a nivel nacional. En el evento en que un punto de venta o centro operativo sea trasladado a una ciudad diferente SPN suministrará el transporte de los equipos de seguridad electrónica, objeto de este contrato. De lo contrario, el contratista asumirá dicho desplazamiento.

En el evento de efectuar un traslado, el contratista deberá realizar el desmonte de únicamente los equipos y sistemas de seguridad electrónica que operan en la locación a trasladar (sin incluir infraestructura de red), teniendo en cuenta el desplazamiento de estos a la nueva locación; se debe realizar de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior.

En la reinstalación en la nueva locación, de los equipos desmontados, se requiere que el contratista realice la instalación y puesta en marcha de los equipos desmontados, también, el montaje del respectivo cableado estructurado para conexiones generales y específicas, teniendo en cuenta que para las sedes principales CTP (Centrales de tratamiento Postal) y los Centros Operativos CO, la Entidad suministrará en su totalidad el montaje del cableado estructurado (datos y red eléctrica), por lo anterior, el futuro contratista, deberá únicamente instalar y poner en funcionamiento todos los componentes tecnológicos inicialmente desmontados.

#### **1.5 Servicios eventuales.**

Las cantidades y descripciones en la infraestructura tecnológica de seguridad electrónica son estimadas teniendo en cuenta la necesidad actual de LA ENTIDAD las cuales serán variables durante la ejecución del contrato de acuerdo con el crecimiento y necesidades de los procesos de LA ENTIDAD. Dentro del alcance del contrato se podrán solicitar servicios adicionales o conexos, siempre y cuando guarden relación directa con el objeto y hayan sido previamente acordados entre las partes, respecto de su alcance y funcionalidad. Entre ellos tenemos:

- a) Suministro e instalación de nuevos Circuito Cerrado de TV CCTV
- b) Suministro e instalación de nuevos Sistema de alarmas e intrusión
- c) Suministro e instalación de nuevos Sistemas de Control de acceso

En el evento de requerir el servicio de suministro de equipos de seguridad electrónica para la implementación de nuevos sistemas proyectado por la Entidad, por punto o locación y con previa autorización del supervisor del contrato designado, estos estarán conformados por:

- i. Dispositivos, equipos y periféricos que componen los sistemas de Seguridad Electrónica implementados en la Entidad: equipos, sistemas, cableado estructurado y periféricos tecnológicos de seguridad electrónica, como sistemas de alarma de intrusión y emergencias, sistemas de CCTV (Circuito Cerrado de TV), Control de Acceso y demás equipos de seguridad electrónica implementados en las siguientes sedes:
  - a. Puntos de Venta PV a nivel nacional.
  - b. Centros Operativos (CO) a nivel nacional
  - c. Centrales de Tratamiento Postal (CTP) Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Manizales, Cali, Bogotá e Ibagué.
  - d. Bodegas de operación logística internacional y correo normal – Bogotá D.C.
  - e. Central de monitoreo en la Sede Principal Dg 25g No 95ª -55 de Bogotá.
- ii. El kit básico estándar de alarmas (intrusión y emergencia) donde están listados los elementos, dispositivos y equipos que eventualmente serían objeto de suministro e instalación. (Ver **ESPE KIT BASICO ESTANDAR ALARM ANEXO TECNICO No 01 FORMATO OFERTA ECONOMICA**).
- iii. El kit básico estándar de CCTV (CCTV y control de acceso) donde están listados los elementos, dispositivos y equipos que eventualmente serían objeto de suministro e instalación. (Ver **ESPEC KIT BASICO ESTANDAR CCTV ANEXO TECNICO No 01 FORMATO OFERTA ECONOMICA**).
- iv. Estos equipos deberán ser suministrado por el contratista a la Entidad por demanda, de acuerdo con requerimiento técnico relacionado con las necesidades en los puntos en donde se evidencie la necesidad imperativa de instalar nuevos sistemas de seguridad electrónica, y con previa autorización del supervisor del contrato designado.
- v. Los equipos, dispositivos y periféricos que no se encuentren en los listados de los siguientes apartados deberá ser cotizados y aprobados por el supervisor del contrato designado.
- vi. Cuando se requiera el suministro e instalación de equipos no contemplados en los kits básicos estándar (alarmas y CCTV) y no contemplados en la propuesta económica, se deberán presentar tres (3) cotizaciones, teniendo en cuenta los precios de mercado, para la respectiva revisión y aprobación del supervisor del contrato.
- vii. No incluye equipos. Los equipos que se requieran implementar serán adquiridos a través de la bolsa de servicios eventuales estimada para el presente proceso que están compuestos por los **KIT BASICO ESTANDAR CCTV** (Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de CCTV implementado en la entidad) y **KIT BASICO ESTANDAR ALARMAS** (Componentes y dispositivos asociados al estándar del sistema de alarmas e intrusión y emergencias implementado en la entidad).
- viii. Para la ejecución de un servicio eventual, se requiere que la mano de obra de este sea contemplada dentro un valor no superior al de un servicio integral de mantenimiento bajo parámetros técnicos y presupuestales del **Primer Componente y/o Segundo Componente**, es decir, la mano de obra de este tipo de servicio será cubierta a través de un servicio integral de mantenimiento en su **Primer Componente y/o Segundo Componente** de acuerdo con la envergadura de la implementación.

#### 1.6 Borrado seguro de la información almacenada.

En el evento que el contratista deba reemplazar una unidad de almacenamiento de cualquier equipo de la infraestructura de seguridad electrónica de SPN. Dicho elemento deberá ser entregado de la siguiente manera:

- a) La unidad de almacenamiento debe venir debidamente empacada y etiquetada con los siguientes campos:
  - i. Capacidad de la unidad de almacenamiento retirado.



- ii. Serial del equipo de donde fue extraído.
- iii. Ubicación: Ciudad, Dirección.
- iv. Nombre de la persona que realizó la extracción.

### 1.7 Acuerdos de Nivel de Servicio ANS (ANEXO TECNICO No 05 ANS).

Entiéndase como ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio), como acuerdo entre la Entidad y el contratista con objeto de que se fijen niveles de calidad de servicio de acuerdo con lo contratado. La información que se referencia en este apartado es la herramienta de consenso en términos de calidad del servicio en aspectos como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Pág. 7 de 13

Debe incluir canales de comunicación para la atención de los requerimientos de la Entidad, tales como Mesa de Servicio, Correo Electrónico, plataforma de atención al cliente, líneas de atención y arboles de comunicación para generación y atención de requerimientos que la Entidad y/o el Supervisor del contrato o supervisor designado disponga.

1. Los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) que se deben cumplir para todos los componentes adquiridos y que se priorizan a través de la urgencia y el impacto son los siguientes:

<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 (secciones principales de la aplicación, clientes) o número de usuarios de consulta afectados.

2. El soporte técnico debe estar disponible para atención cinco (5) días a la semana, 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 web y aplicaciones.
3. El proveedor deberá hacer entrega de la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (03) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato.

#### 1.7.1 ANS MANTENIMIENTOS INTEGRALES Y/O SUMINISTROS.

Objetivo: Garantizar tiempos de atención, recuperación y solución a incidentes y requerimientos que sean escalados a los especialistas y personal del CONTRATISTA.

Descripción: Se miden los tiempos de respuesta de atención, recuperación y solución a incidentes y requerimientos, de acuerdo con su criticidad.

Mediciones y pruebas: El cálculo del indicador de gestión de los servicios contratados es medido a partir del escalamiento a segundo nivel, es decir, desde que es recibido por especialistas del

CONTRATISTA. Comprende la medición a través de la herramienta que tenga establecido el CONTRATISTA, en la cual se debe registrar la documentación efectiva de los casos intervenidos por el CONTRATISTA.

Los tiempos de respuesta para el servicio técnico no deben superar (03) tres días calendario en ciudades principales y cuatro (04) días hábiles en el resto del territorio nacional.

El indicador de gestión es calculado mediante la siguiente formula:

Pág. 8 de 13

$$\left( \frac{\text{Número de solicitudes de servicio escaladas al CONTRATISTA dentro del ANS} \times 100}{\text{Número de solicitudes de servicio escaladas al CONTRATISTA}} \right)$$

En caso de incumplimiento del ANS, se realizará el respectivo descuento a través de los servicios prestados y facturados.

Solicitud de Servicio / Criticidad				
Clase de Servicio	Actividad	Alta	Media	Baja
	DIAS C = Calendario (Ciudades Principales) / H = Hábiles (resto del territorio nacional)			
Incidente	Atención	1C	1C	1C
	Solución	2C	2C	3H
Requerimiento	Atención	1C	1C	1C
	Solución	2C	2C	3H

DE<=	A >=	Descuento Sobre Valor Mensual
%	%	
100	95,00	0%
94,99	90,00	10%
89,99	85,00	15%
84,99	80,00	25%
79,99	75,00	50%
Menor que 75.00%		100%

**NOTA:** Se indica que teniendo en cuenta la emergencia sanitaria COVID-19 y la normativa expedida por el Gobierno Nacional los tiempos están supeditados a las directrices que expida el Estado.

## 1.8 REQUERIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO.

1. Realizar el suministro, transporte y adquisición de materiales eléctricos, de red, interconexión, cableado, herramientas y demás elementos, requeridos por la EMPRESA, teniendo en cuenta que deben ser entregados por el proveedor en la sede definida por la EMPRESA.
2. **ENTREGA DE LOS BIENES** El proveedor debe entregar los elementos y servicios solicitados por el supervisor del contrato en los lugares estipulados en el tiempo máximo establecido por el supervisor del contrato para la ejecución del servicio, a partir de la solicitud realizada.
3. **GARANTIA TECNICA** La garantía mínima de los elementos y servicios objeto del presente contrato es de **DIESCIOCHO (18) MESES** contados a partir de la entrega, instalación y recibo formal de los mismos, dicha garantía debe cumplir con los siguientes requisitos: Que ampare el cumplimiento



de las condiciones técnicas de los bienes suministrados, los reclamos por cualquier defecto de calidad, características diferentes a las solicitadas y entregas incompletas de los mismos.

4. Estarán a cargo del proveedor: costos directos e indirectos, impuestos, transporte, suministro de materiales e insumos, garantías, personal, viáticos, desplazamientos y demás necesarios en que deba incurrir para el cumplimiento del objeto contractual; razón por la cual Servicios Postales Nacionales S.A. no reconocerá costos adicionales por estos conceptos.
5. Garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas de los bienes a suministrar, responsabilizándose de los reclamos por deficiencias técnicas y acreditando su cambio en el término máximo de quince **(15)** días hábiles siguientes a la solicitud.
6. Garantizar que los bienes serán nuevos y de óptima calidad, de tal forma que no se recibirán usados y serán previamente verificados por el Almacén de la Entidad.
7. Anexar a cada una de las facturas, la remisión aprobada con cantidades y costos específicos (con IVA incluido).
8. Aportar con la presentación de la propuesta catálogo o fichas técnicas de todos los materiales, insumos y herramientas establecidos en la necesidad.
9. Allegar junto con su propuesta los siguientes datos que se relacionan a continuación:
  - Nombre de la persona autorizada a quien se puede dirigir la solicitud de bienes y/o servicios.
  - Correo electrónico autorizado para realizar la solicitud de bienes y/o servicios.
  - Teléfono(s) o número celular autorizados para el respectivo seguimiento de los bienes y/o servicios solicitados.

#### **1.8.1 MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS:**

Los materiales e insumos necesarios para cubrir en su totalidad el servicio de mantenimiento se incluirán dentro del costo del contrato de Servicio de Mantenimiento Correctivo. Así también, deberá incluir la utilización de herramientas y cualquier tipo de instrumentos o medios adecuados para acceder a alturas superiores a 1.5 metros, ya sean de naturaleza electrónica, informática o mecánica, que se requieran para la buena ejecución de los trabajos contratados.

El Contratista está obligado a disponer de los materiales, insumos, herramientas o instrumentos necesarios y adecuados para cubrir los requerimientos del mantenimiento correctivo.

#### **1.8.2 HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS:**

El Contratista deberá llevar un control denominado "Hoja de Vida" para cada uno de los Sistemas y Subsistemas definidos en los Anexos donde quedarán registradas las intervenciones relevantes, desde el punto de vista técnico y/o económico. Dicho registro deberá ser desglosado por servicios y almacenados en una planilla pudiendo ser mensualmente revisados por Servicios Postales Nacionales S.A.

#### **1.8.3 INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS:**

Cualquier intervención que efectúe el Contratista sobre los equipos que forman parte del contrato, deberá estar respaldada por una Orden de Trabajo de tipo Correctivo, sin perjuicio de lo anterior, también se deberá utilizar como respaldo el registro de la comunicación de la avería.

El Supervisor del Contrato podrá emitir órdenes de trabajo, producto de deficiencias técnicas encontradas durante las revisiones de los equipos y que pudieran comprometer tanto su buen funcionamiento, como la vida útil de los mismos. Asimismo, si en el periodo de duración del Contrato, se detectaran necesidades de intervenciones puntuales en los equipos, estos deberán ser incluidos en los programas normales de mantenimiento, sin que los mismos impliquen un aumento de cobros para Servicios Postales Nacionales S.A.

El Supervisor del Contrato podrá emplear las formas de revisión que estime conveniente, para observar o constatar lo indicado precedentemente.

Pág. 10 de 13

El Contratista se compromete a mantener la totalidad de los equipos, en buenas condiciones de funcionamiento, con todas sus piezas y partes originales u homologadas, y en casos especiales, con aquellas que hubiesen sido aprobadas por Servicios Postales Nacionales S.A, teniendo en cuenta el inventario que reposa en la Empresa.

#### **1.8.4 REGISTRO DE AVERÍAS:**

El Contratista deberá registrar cada una de las averías emitidas por Servicios Postales Nacionales S.A, en las bitácoras de mantenimiento y/o hojas de vida de los equipos, dicho registro deberá ser digital y en el formato aprobado por SPN.

Así mismo, el Contratista deberá registrar las novedades informadas por sus Técnicos durante las intervenciones de mantenimiento que afecten al sistema. Esta información deberá quedar indicada en la orden de trabajo y ser informada al Supervisor del Contrato. El supervisor del Contrato podrá revisar periódicamente la información en las Órdenes de Trabajo.

El Contratista deberá llevar un registro de cada una de las averías identificadas e informadas a Servicios Postales Nacionales S.A., consignado de la siguiente información:

- N° de la avería.
- Fecha de recepción.
- Hora de recepción.
- Nombre del responsable que emite.
- Nombre del Técnico que recibe.
- Ubicación.
- Identificación del equipo afectado.
- Descripción de la avería.
- Nombre del Técnico que emite la solución.
- Nombre de la persona que recibe la solución.
- Descripción Técnica de la avería solucionada.
- Fecha y hora de la cancelación de la avería.
- Repuestos utilizados.

Así mismo, el Contratista deberá registrar las novedades informadas por sus Técnicos durante las intervenciones de mantenimiento y que afecten al sistema.

Esta información y la especificada anteriormente, serán revisadas periódicamente por el supervisor del Contrato.

Dichas informaciones deberán ser respaldadas en medios magnéticos y/o papel.

#### **1.8.5 DOCUMENTOS Y PLANOS:**

Servicios Postales Nacionales S.A. pondrá a disposición del contratista adjudicado el acompañamiento para la identificación de los elementos que hacen parte de la solución de seguridad a implementar o intervenir.

El contratista se obliga a mantener actualizada la información y a entregar a Servicios Postales Nacionales S.A. dicha documentación al término del contrato.

#### 1.8.6 HORARIO DE LOS TRABAJOS:

Pág. 11 de  
13

Los trabajos de mantenimiento correctivo serán realizados en horario diurno o nocturno dependiendo del nivel de intervención y de las coordinaciones que se establezcan entre el Contratista y Servicios Postales Nacionales S.A.

En el caso que Servicios Postales Nacionales S.A. no autorice las intervenciones en algún horario determinado, los tiempos involucrados no se consideraran para efecto de multas, no obstante, el contratista deberá informarlo al supervisor del contrato a fin de coordinar una próxima intervención en el mínimo plazo.

La comunicación de las averías podrá ser efectuada en cualquier horario (24 horas del día), de lunes a domingo o festivos, estando el contratista obligado a dar atención inmediata de acuerdo a los plazos indicados en las presentes especificaciones y en las bases administrativas, en caso de incumplimiento Servicios Postales Nacionales S.A. podrá cursar las multas respectivas indicadas en los indicadores de incumplimiento de las ANS. Sin perjuicio de lo anterior el contratista deberá velar por dar atención inmediata a las averías que le sean comunicadas por Servicios Postales Nacionales S.A.

El contratista deberá contar con medios de comunicación expeditos, de las bases administrativas, para la comunicación de las averías. La fecha y hora de emisión de las averías se controlará a través del sistema de mantenimiento. De igual forma, la fecha y hora de inicio y término de la atención de la avería se controlará según lo indicado con las bases administrativas.

El contratista deberá velar por asegurar una alta disponibilidad de los equipos, por cuanto deberá adaptarse frente a situaciones especiales o contingentes de acuerdo con el horario que Servicios Postales Nacionales S.A. establezca.

#### 1.8.7 CONFORMIDAD O RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS:

Si el Supervisor del contrato considera que los trabajos efectuados no cumplen con las exigencias, se encuentran defectuosos o que se utilizó materiales de inferior calidad al estándar existente en las instalaciones, el Contratista deberá corregir los defectos encontrados, en los plazos acordados con el profesional de seguridad electrónica. De lo contrario, podría no darse curso al estado de pago mensual.

Una vez subsanados dichos defectos, se procederá a una nueva revisión y si existe conformidad por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. se cursará el estado de pago correspondiente al servicio de Mantenimiento.

#### 1.8.8 INFORMES:

Todos los informes indicados en las especificaciones técnicas, planes de mantenimiento y hojas de vida de los equipos, deberán ser entregados a la supervisión del contrato de Servicios Postales Nacionales S.A. en papel y por correo electrónico.

Para efecto de cumplimiento y control de los plazos de entrega de los informes, se tomará en cuenta la fecha de entrega vía correo electrónico.

#### **1.8.9 PROGRAMA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL:**

Para este servicio el Contratista deberá presentar en su oferta técnica la propuesta de programa de soporte y mantenimiento integral a ejecutar durante el período de vigencia del contrato, con base a las actividades y periodicidades indicadas en las presentes Especificaciones Técnicas.

Pág. 12 de 13

Servicios Postales Nacionales S.A. podrá hacer ajustes a dicho plan enmarcado en las exigencias indicadas en las presentes Especificaciones Técnicas. También podrá ser modificado o ajustado de común acuerdo entre el Contratista y Servicios Postales Nacionales S.A.

El programa de actividades antes mencionado deberá ser actualizado y presentado cada año a Servicios Postales Nacionales S.A para su aceptación. Durante el proceso de confección, se llevará a efecto coordinaciones con la Supervisión del Contrato a objeto de concordar criterios si esto lo requiere.

La ejecución de los programas de soporte y mantenimiento integral, se coordinará entre el Contratista y la supervisión del Contrato de Servicios Postales Nacionales S.A. Éste último podrá realizar inspecciones en forma aleatoria o sistemática, según su propia decisión o necesidad, para verificar el cumplimiento de las exigencias indicadas en las Especificaciones Técnicas o sus modificaciones posteriores.

Las actividades de soporte y mantenimiento integral deberán estar respaldadas con una orden de trabajo en donde se registren las actividades realizadas, el estado de los equipos y las novedades y/o hechos relevantes encontrados, cuya copia deberá ser entregada a Servicios Postales Nacionales S.A.

El proponente en su Oferta Técnica deberá detallar la metodología para realizar las diferentes actividades contempladas en los servicios objeto de la presente licitación.

#### **1.8.10 POLÍTICA DE CALIDAD:**

Dado que los procesos de mantenimiento se encuentran con certificación ISO 9001-2008, se requiere tener control y trazabilidad de los trabajos efectuados tanto por personal de Servicios Postales Nacionales S.A como de sus contratistas. Para ello, el proponente deberá presentar al menos un plan de calidad, que incorpore aspectos que demuestren que los trabajos que efectuará tienen control, son ejecutados por personas que poseen conocimiento y dominio de las actividades que realizan y que el resultado de su trabajo tiene trazabilidad.

Con base a lo anterior, los proponentes deberán incluir como parte de los antecedentes exigidos un plan que contenga los siguientes puntos:

- a.- Control y estado de las herramientas, repuestos e instrumentos utilizados para el mantenimiento.
- b.- Control, distribución y modificación de planos, que se utilizan en el proceso de mantenimiento.
- c.- Actividades de mantenimiento y lista de verificación de trabajos. Se refiere a elaborar y tener seguimiento de los planes o programas de mantenimiento.
- d.- Control de producto o servicio no conforme. Se refiere al control de trabajos rechazados por la Inspección del Contrato o que queden inconclusos.
- e.- Certificados de estudios del personal que intervendrán en el mantenimiento de los equipos a licitar. Se refieren tanto a los estudios académicos como de capacitación específica interna. Esto será exigible al Contratista que se adjudique el contrato.

f.- Programa de Prevención de Riesgos, sobre la base del Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo para Empresas Contratistas.

Servicios Postales Nacionales S.A, se reserva el derecho de auditar al Contratista, para verificar el cumplimiento de estos y otros puntos, referente a las políticas de calidad.

Lo citado, con el fin de tener un medio de contacto para realizar la solicitud. Si en algún momento durante la ejecución del contrato, cambia alguno de los datos antes mencionados estos deben ser comunicados por escrito al supervisor y/o autorizado, en un plazo no mayor a **TRES (3) DÍAS**.

Pág. 13 de  
13

Atentamente,

Nombre Proponente

NIT Proponente

Nombre de quien suscribe la carta de presentación

C.C. No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Nombre y firma del representante legal



Servicios Postales Nacionales S.A.

Diagonal 25G N° 95A - 55 Bogotá • Línea Bogotá: (57 1) 472 2000

Nacional: 01 8000 111 210 • Código Postal: 110911 • www.4-72.com.co

