



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

**OBJETO:** SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE RIESGO DE LIQUIDEZ Y UNA BOLSA DE HORAS PARA DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y/O APOYO TÉCNICO EN EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES.

**VALOR:** HASTA CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE., (\$136.802.649), INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR. DISCRIMINADOS ASÍ:

SOPORTE Y MANTENIMIENTO ONCE (11) MESES: \$116.152.615  
BOLSA DE HORAS DOSCIENTAS (200) UNIDADES: \$20.650.034

**TÉRMINO DE EJECUCIÓN:** EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ DE ONCE (11) MESES CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Entre los suscritos a saber **CLARA ISABEL VEGA RIVERA**, identificada con cédula de ciudadanía N° 55.169.708 expedida en Neiva, debidamente facultada mediante la Resolución No. 086 del 07 de Julio de 2021, quien obra en nombre y representación de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, Sociedad Pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autorizada su creación mediante el Decreto 4310 del 25 de noviembre de 2005, según consta en la escritura pública No. 2428 del 25 de noviembre de 2005 otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, inscrita el 27 de diciembre de 2005 bajo el No. 01029446 del Libro IX y matrícula No. 01554425 del mismo mes y año, identificada con NIT 900.062.917-9, reformada en varias oportunidades tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, quien para efectos del presente documento se denominará **LA ENTIDAD o LA EMPRESA** por una parte y por la otra, **CESAR AUGUSTO GONZÁLEZ TRONCOSO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.655.544 expedida en Bogotá D.C., actuando como representante legal de DUGON S.A.S. con Nit 900.010.729-8 y matrícula No. 01457594 del 4 de marzo de 2005, renovada el 31 de marzo de 2021, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, y quien por la suscripción del presente contrato declara bajo la gravedad de juramento que el contenido de su oferta corresponde a la realidad y que no está incurso en inhabilidades, incompatibilidades o en prohibiciones especiales que impidan contratar con el Estado colombiano, así las cosas hemos acordado suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:

Que por parte de la Jefatura Nacional de Filatelia se presentó la necesidad de adelantar el trámite contractual que tiene por objeto **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE RIESGO DE LIQUIDEZ Y UNA BOLSA DE HORAS PARA DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y/O APOYO TÉCNICO EN EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES**.

Que de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A., y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el Capítulo II ETAPA PRECONTRACTUAL - MODALIDADES DE SELECCIÓN -

**www.4-72.com.co**

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

NUMERAL 3 CONTRATACIÓN DIRECTA – NUMERAL 9 relacionada con “contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado”.

- Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar, que bajo las condiciones y descripción definidas en la presente, 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 Dugón S.A.S.

Que el valor estimado para el presente proceso de contratación directa fue por valor de hasta CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE., (\$136.802.649) incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a que haya lugar.

Que el 21 de enero de 2022 se envió, a través de correo electrónico, la invitación a [aparra@dugon.co](mailto:aparra@dugon.co) y [ggonzalez@dugon.co](mailto:ggonzalez@dugon.co) para lo cual el 24 de enero siguiente se recibió propuesta de DUGON SAS

Que la Dirección Nacional de IT como área solicitante, recomendó la adjudicación a DUGON S.A.S. En consecuencia, las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.** El objeto del presente contrato es el SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE RIESGO DE LIQUIDEZ Y UNA BOLSA DE HORAS PARA DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y/O APOYO TÉCNICO EN EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- VALOR DEL CONTRATO.** Para todos los efectos legales el valor del presente contrato es por la suma de hasta CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE., (\$136.802.649), incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar. Discriminados así:

- SOPORTE Y MANTENIMIENTO ONCE (11) MESES: \$116.152.615
- BOLSA DE HORAS DOSCIENTAS (200) UNIDADES: \$20.650.034

**CLÁUSULA TERCERA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente proceso se encuentra soportado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 400 del 19 de enero de 2022, por valor de CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE., (\$136.802.649), expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

**CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO.** La ENTIDAD cancelará al contratista los servicios contratados de la siguiente manera:

Soporte y mantenimiento del sistema SARL

- Se efectuará once (11) pagos mensuales vencidos, cada una por valor de DIEZ MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

(\$10.559.328,64) teniendo en cuenta los valores presentados en la oferta comercial, previo recibido a satisfacción y aprobado por el supervisor del contrato.

Bolsa de horas para desarrollos evolutivos

• Se efectuarán pagos mensuales vencidos contra el consumo de conformidad con la necesidades informadas, previo recibido a satisfacción y aprobación por parte del supervisor del contrato, Tomando como base el valor unitario de la hora por CIENTO TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MDA/CTE (\$103.250).

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los pagos serán efectuados a los treinta (30) días siguientes contra la correcta presentación de la factura y/o documento equivalente en las instalaciones de SPN S.A - Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá D.C, 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) 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, adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única PILA de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días. d) Certificado y Control de Ejecución. e) Informe de supervisión.

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

**CLÁUSULA QUINTA.- TÉRMINO DE EJECUCIÓN.** El término de ejecución será de once (11) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

**CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** EL CONTRATISTA, sin perjuicio de las demás obligaciones que emanan de la Ley y del contrato, se obliga como mínimo para con LA EMPRESA en ejecución del presente contrato a las siguientes:

**GENERALES.**

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.

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

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 allá lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
10. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
11. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
  - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
  - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
  - c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
  - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
  - e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
  - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando 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

**www.4-72.com.co**

☎ Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

📍 Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☎ Código postal: 110911

📞 4-72 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.

12. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARÁGRAFO. En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.
13. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

**ESPECIFICAS.**

1. El oferente debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 1 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.
2. 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.
3. Garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
4. Realizar un informe de entrega mensual donde se indique las actividades realizadas de apoyo, casos gestionados con su respectivo análisis, solución y tiempos, casos pendientes por atender con su respectiva justificación, requerimientos nuevos con su estado y avance.
5. Hacer entrega del documento de escalamientos que contenga números de contacto, correos electrónicos y nombres de los involucrados en el proceso de soporte y atención, así mismo, deberá mantenerlo actualizado durante de la vigencia del contrato.
6. Garantizar que el alcance del objeto del contrato abarca los cuatro módulos que comprende el sistema, a saber:
  - Módulo de Identificación del Riesgo
  - Módulo de Medición del Riesgo
  - Módulo de Control del Riesgo
  - Módulo de Monitoreo del Riesgo
7. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios

**www.4-72.com.co**

☎ Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

📍 Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

📞 4-72 🐦 @472Colombia 🌐 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

Mintic



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.

8. Atender los eventos relacionados con el funcionamiento de la aplicación Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, que por su naturaleza (funcional, datos o de software) no puedan ser solucionados con alguna funcionalidad de la aplicación, o que no haya sido entregada bajo un esquema formal de capacitación durante la ejecución del presente contrato o que sólo puedan ser resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación, que incluye objetos de la base de datos con lógica de programación.
9. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.
10. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Procedimiento a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
11. Certificar por escrito que cuenta con la experiencia y las herramientas para planear alternativas de solución asertivas, igualmente el planteamiento de workarounds para el caso de ser un problema sin solución conocida, por lo cual el contratista deberá ofrecer distintas modalidades de soluciones inmediatas ante las contingencias que puedan presentar los procesos.

**12. NIVELES DE SERVICIO**

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 el área 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	Contratista
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

13. Definir los eventos a gestionar en el Nivel 2 y 3 de la siguiente manera:

- a) **Incidentes:** Eventos que afectan la operación de la aplicación SARL, que son replicables y sólo pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

la aplicación desplegada en producción. Los eventos de tipo incidente pueden ser resueltos a través de workaround (solución alternativa – no definitiva), si estos están relacionados a un caso tipo problema, Cambio o Error conocido; mientras se tiene la solución definitiva o requiere una publicación de emergencia.

- b) **Incidentes Mayor o Crítico:** Incidentes repetitivos o masivos los cuales tienen asociada una causa raíz común. También aplican los incidentes que paralizan completamente una funcionalidad crítica o genera sanciones económicas o disciplinarias a la compañía o sus colaboradores. Estos incidentes deben ser agrupados en la herramienta de gestión por la mesa de ayuda de SPN, con la finalidad de poder ser solucionados o documentados de forma masiva.
- c) **Problemas:** Incidentes no replicables o sin casusa raíz conocida, que requieren un análisis detallado hasta que puedan ser encontrada la causa raíz. Este tipo de eventos requiere documentación por parte de la mesa de ayuda de SPN de los incidentes relacionados, y por cada nivel de atención y frentes involucrados en los procesos de verificación realizados durante el análisis y el proceso de intento de replicación.
- d) **Requerimiento De Cambios (RFC):** Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.
- e) **Error conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz, pero no se tiene solución definitiva; ya sea por la no dependencia del código de la aplicación SARL, por la no aprobación o no viabilidad de la implementación de la solución.
- f) **Requerimientos:** Solicitudes de información o análisis que sólo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de estas, como complemento al análisis de infraestructura realizado por el oferente de la plataforma. No incluye gestión de datos en base de datos, pero si incluye la solicitud de apoyo al diseño y análisis de Qry de selección que no habían sido entregados antes. El proveedor debe certificar por escrito que puede brindar soporte a las incidencias, requerimientos o problemas, que sean escalados a nivel 2 y 3, partiendo de las evidencias de los procesos o el análisis realizado por el nivel 1 de atención del servicio.
- g) **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, no incluye ni datos maestros ni datos transaccionales.
  - **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.

- 14. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación Riesgo de Liquidez.
- 15. Garantizar que tiene las herramientas necesarias para realizar el apoyo para la detección de incidencias que están relacionados con traza en base de datos y debug del código de la aplicación.
- 16. Certificar por escrito que puede atender los casos escalados por SPN como casos específicos a través de la herramienta de gestión provista por SPN, una vez se incluya toda la información necesaria, una clara descripción del evento y su diagnóstico de nivel 1 (Funcional y/o de plataforma y/o de aplicación, según se requiera). Para casos de magnitud crítica, SPN podrá generar una alerta telefónica, siempre y cuando se suministre toda la

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

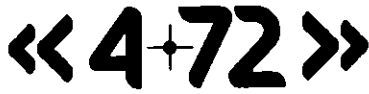
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.  
S.A Y DUGON S.A.S.

022

DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES

información requerida para iniciar el análisis del caso, mientras se escala a través de la herramienta de gestión establecida por SPN.

17. Certificar por escrito que la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 2 y 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y devolución documentado, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL.
18. Certificar por escrito que el servicio ofrecido contiene las siguientes características:
  - a. El horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 7x16, lunes a domingo de 7:00 a.m. a 11:00 p.m., con posibilidad de atender casos prioritarios (prioridad alta y crítica de acuerdo a los ANS) fuera de ese horario a través de línea celular, los cuales serán atendidos por nivel 2 y 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación; 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 provista por SPN.
  - b. Entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
  - c. Atender bajo modalidad telefónica los casos críticos (prioritarios que detengan la operación de la aplicación) que le sean reportados y se encuentren fuera del horario establecido de 7x16.
  - d. Atender casos escalados sólo por el personal autorizado por SPN, ya sean terceros, subcontratistas o personal representante de la entidad que se encuentren administrando o no la aplicación y/o la plataforma. El caso será devuelto a SPN únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis de nivel 1, por escalamiento a través de un canal incorrecto, o si se encuentra fuera del alcance de nivel 2 y 3; de requerirse desarrollos para la solución de algún incidente mayor el cual no tuvo solución en nivel 2 y 3, se descontarán de la bolsa de horas, previa presentación por parte del contratista de la estimación de las horas de desarrollo por puntos de función y la autorización por parte del supervisor del contrato o la persona que SPN disponga para tal fin.
19. Certificar por escrito que acepta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 2 y 3, teniendo en cuenta que las funcionalidades se categorizan
  - a. **Categorías:** Prioritarios e importantes:

FUNCIONALIDAD	CATEGORIA
Administración - Seguridad	Importante
Administración - Regionales	Importante
Administración - Categorías	Importante
Administración - Constantes	Importante
Administración - Puntos de Atención	Importante
Administración - Mensajes de Notificación	Importante
Administración - Niveles de Riesgo	Importante
Administración - Criterios de Evaluación	Importante
Identificación - Puntos por Categoría	Importante

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

FUNCIONALIDAD	CATEGORIA
Medición – Puntos Base de Caja	Prioritario
Medición – Homologación	Prioritario
Medición – Cargue de Históricos	Prioritario
Control – Tablero de Control	Prioritario
Control – Reincidencia de Puntos	Prioritario
Monitoreo – Base Caja Sugerida	Prioritario
Monitoreo – Ingresos Netos	Prioritario
Monitoreo – Informe Estado	Prioritario
Reportes	Prioritario
Cálculo del Algoritmo	Prioritario
Consumo de los WS de aliados	Prioritario

- b. La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:

**Urgencia Stopper:** incidente que impide identificar, medir, controlar y/o monitorear la liquidez de los puntos de venta de 4-72, sus colaboradores y los terceros de sus colaboradores.

**Urgencia Común:** Incidencia que permite un manejo o corrección manual temporal o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

**Urgencia Baja:** Incidencia puntual que puede tener manejo o corrección manual temporal y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.

**Impacto Alto:** Incidencia que genera afectación a una persona en particular.

**Impacto Medio:** Incidencia que genera afectación a un grupo o grupos específicos de la empresa.

**Impacto Bajo:** Incidencia que genera afectación a la empresa.

Tipo Soporte	Impacto		
Stopper	MEDIO	ALTO	CRITICO
Común	MEDIO	MEDIO	ALTO
Menor	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO PRIORITARIO	
BAJO	1,5 días Hábiles
MEDIO	8 horas
ALTO	5 horas
CRITICO	3 horas

Tipo Soporte	Impacto		
Stopper	MEDIO	ALTO	CRITICO
Común	MEDIO	MEDIO	ALTO
Menor	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO IMPORTANTE	
BAJO	2 días Hábiles
MEDIO	12 horas
ALTO	7 horas
CRITICO	5 horas

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

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.

Tipo Soporte	Impacto		
Stopper	MEDIO	ALTO	CRITICO
Común	MEDIO	MEDIO	ALTO
Menor	BAJO	MEDIO	ALTO
	Bajo Persona	Medio Grupo	Alto Empresa

SERVICIO ESTANDAR	
BAJO	3 días Hábiles
MEDIO	2 días Hábiles
ALTO	1,5 días Hábiles
CRITICO	1 día Hábil

20. Proveer una línea de soporte. El Soporte debe estar disponible durante el tiempo de ejecución del contrato. El Contratista debe efectuar seguimiento adecuado al ticket del evento, dando respuesta de manera rápida y eficiente hasta el cierre. Además, se debe mantener informado al supervisor del contrato de los progresos para solucionar la falla. Estos procedimientos se detallarán en el Acuerdo de Nivel de Servicio que se establecerá con LA ENTIDAD y que hará parte integral de este contrato.

21. Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS generara una penalización correspondiente a un porcentaje de lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

Se calcula por cada tipo de clasificación de priorización (Prioritarios, Importantes y Requerimientos) y por cada tipo de prioridad (Crítico, Alto, Medio y Bajo) identificando en cada una de las combinaciones la siguiente formula:

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

Esta fórmula aplica para cada uno de los cuatro niveles de priorización.

Luego se aplica un peso por cada tipo de la siguiente manera:

Impacto	Peso
Crítico	25%
Alto	30%
Medio	27%
Bajo	18%

Para realizar una suma ponderada, luego se realiza la suma por cada peso de tipo de clasificación en el siguiente peso:

Clasificación	Peso
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

ANS Aplicado	0%	5%	10%	15%
Desde	100%	96,99%	94,99%	92,99%
Hasta	97%	95%	93%	0%

www.4-72.com.co

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

Este ANS aplica únicamente para el mes de la gestión evaluada.

22. Certificar por escrito que contará con tres horas para solucionar los errores identificados por publicación en producción una vez inicie la operación. SPN informará al oferente la hora en la que inicia la operación después de la publicación.
23. Certificar por escrito que acepta que para identificar los incidentes de publicación se deben replicar en ambiente de certificación, si en el ambiente de certificación no ocurre el incidente, se tomará como incidente por publicación.
24. Certificar por escrito que la publicación de emergencia por incidente no aplica para ANS.
25. Garantizar que el ambiente de certificación se actualizará para las pruebas correspondientes previas a la publicación en producción.
26. Certificar por escrito que implementará soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y de desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas previamente y aprobadas por SPN.
27. Certificar por escrito que realizará validación y ejecución de cargues masivos por base de datos, por falla de la operatividad del sistema. Lo anterior, con la debida programación acordada entre SPN y el oferente, y la actividad debe quedar documentada.
28. Certificar por escrito que realizará validación y ejecución de modificaciones de datos por base de datos, autorizados previamente mediante solicitud en la herramienta provista por SPN, cuando no exista la funcionalidad para hacer la modificación de los datos por pantalla, o sólo para incidentes críticos.
29. Certificar por escrito que entregará mensualmente los siguientes documentos:
  - a. Indicadores de atención del servicio de soporte nivel 2 y 3, que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
  - b. Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
  - c. Sugerencias de mejora.
  - d. Observaciones
  - e. Presentar el detalle de las Publicaciones de cambios, versionamiento de publicaciones, incidencias presentadas en las publicaciones y tiempos de solución de las mismas. Incluir anexos.
  - f. RFC's aprobados e implementados
  - g. 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 proveedor, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.
30. Certificar por escrito que atenderá y gestionará los requerimientos de consulta de reportes definidos en SARL.
31. Certificar por escrito que para la implementación de cambios y/o publicaciones, realizará un análisis de riesgo de la solución planteada, cuando se programe una implementación de cambios y/o publicaciones para evitar el impacto una vez sea desplegada la solución en producción.

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☒ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

32. Entregar los manuales actualizados referente al cambio solicitado: técnicos y funcionales de usuario, en medio magnético. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
33. Realizar una capacitación del requerimiento al líder funcional, líder de capacitación y al responsable del proceso solicitante, en la nueva funcionalidad si así lo requiere SPN, solicitud que se especificará dentro del requerimiento. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento
34. Certificar por escrito que garantizará el soporte de la aplicación, cuando el proveedor confirme la compatibilidad de cambios en la infraestructura.
35. Entregar actualizaciones al sistema durante la vigencia del contrato de Mantenimiento y Soporte. Dichas actualizaciones deberán ser presentadas y evaluadas por 4-72. Allí se definirá su pertinencia y generalidad de la funcionalidad tanto para 4-72 como para aliados y demás clientes del sistema. Luego de esto se cuantificará el esfuerzo y fecha de implementación.
36. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
37. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP) de la aplicación.
38. Apoyar la instalación de la aplicación de Riesgo de Liquidez, cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores.
39. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
40. Proveer el Servicio de bolsa de doscientas (200) Horas para Desarrollos Evolutivos y/o actividades requeridas por la Entidad para el buen desarrollo del servicio.
41. En cuanto a Oportunidades de mejora.
  - a) Garantizar que participará en la implementación de soluciones de mejora que permitan hacer más eficientes los procesos técnicos y desempeño de la aplicación y la base de datos. Estas soluciones deben ser concertadas con SPN.
  - b) Proponer y participar en la implementación de soluciones para mejorar el desempeño funcional de la aplicación (sugerencias de mejoras en infraestructura). Estas soluciones deben ser concertadas con SPN.
  - c) Entregar soluciones para cubrir las vulnerabilidades de seguridad que sean detectadas por la entidad y que ponen en riesgo la operación, credibilidad y recursos económicos y financieros de la entidad.
42. Realizar todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web.
43. El proveedor debe apoyar el proceso de implementación del protocolo IPv6, validando la compatibilidad de la aplicación, de no ser compatible se debe realizar los cambios correspondientes para cumplir con la compatibilidad.
44. Entregar el diccionario de datos de la aplicación.
45. Entregar el modelo entidad relación.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📞 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** LA EMPRESA se compromete para con EL CONTRATISTA a realizar las siguientes actividades:

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.

**CLÁUSULA OCTAVA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA:** EL CONTRATISTA declara que conoce las normas de seguridad informática y física establecidas en el "MANUAL DE INFORMÁTICA, TECNOLOGÍA Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN", en tal sentido, en los aspectos aplicables a la ejecución del presente contrato, como son, la política de seguridad física y ambiental, la política de gestión de comunicaciones y operaciones, la política de control de acceso, gestión de claves y gestión de incidentes. Así mismo, EL CONTRATISTA deberá informar cualquier tipo de incidencias en la seguridad física o informática relacionada con la con la ejecución del presente contrato, la cual se reportará por el supervisor del contrato al área de I.T. o a la Dirección Nacional de Seguridad, de acuerdo con el tipo de incidente presentado, para tomar las acciones del caso según procedimientos internos. **PARÁGRAFO PRIMERO.- Gestión de Seguridad de la Información y Riesgos de Ciberseguridad.** – Para efecto de dar cumplimiento a las políticas establecidas por LA ENTIDAD y a la adopción de mejores prácticas y normas sobre seguridad de la información y ciberseguridad aplicables a la relación contractual, EL CONTRATISTA se obliga a:

- i. Implementar políticas, controles y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por EL CONTRATISTA.
- ii. Cumplir las normas, políticas, y requisitos que en materia de seguridad de la información y ciberseguridad le sean informadas por LA ENTIDAD, así como cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el marco del presente contrato.
- iii. Garantizar que cuenta con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje; así mismo la implementación de metodologías y controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- iv. Conservar la información de LA ENTIDAD y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**www.4-72.com.co**

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

- v. Reportar todos los incidentes que presente en su operación y que afecten la información de LA ENTIDAD y sus clientes. Los reportes de incidentes de seguridad y ciberseguridad deben ser informados a LA ENTIDAD en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que EL CONTRATISTA tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. El reporte de la gestión de los incidentes deberá enviarse a través de correo electrónico dirigido al supervisor del contrato y/o líder de la operación y con copia al Gerente Oficial de Seguridad de la Información de LA ENTIDAD. El registro y gestión de los incidentes deberán incluir como mínimo: Fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso y activos afectados, acciones de protección y ciberdefensa aplicadas, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del incidente al momento del reporte y tiempo máximo de solución de incidente.
- vi. En caso de que se presente un incidente en el que se puedan ver comprometidos datos personales de titulares tratados por LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA se obliga a dar aviso a LA ENTIDAD en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que el CONTRATISTA tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. EL CONTRATISTA deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que LA ENTIDAD considere pertinentes. El CONTRATISTA se obliga a conservar todos los soportes y evidencias del incidente y de las actividades realizadas como respuesta a dicho incidente, por un término de cinco (5) años. En caso de que sea requerido por una autoridad competente, EL CONTRATISTA suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente contrato por parte de LA ENTIDAD, sin que hubiere lugar al pago de multas, penalidades o indemnizaciones a favor del CONTRATISTA. **PARÁGRAFO TERCERO.-** EL CONTRATISTA se obliga a indemnizar a LA EMPRESA y a sus clientes o terceros afectados, por la totalidad de perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula.

**CLÁUSULA NOVENA.- SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN.** La supervisión y/o control de ejecución del contrato la ejercerá LA ENTIDAD a través del Director Nacional de IT de Servicios Postales Nacionales S.A, quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa, para el efecto se notificará al contratista su designación. En consecuencia, tendrá las siguientes atribuciones: 1. Suscribir la respectiva Acta de Iniciación y Finalización y demás inherentes a la ejecución contrato, si hubiere lugar a ello. 2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con las obligaciones descritas en el presente contrato. 3. Requerir al CONTRATISTA sobre el cumplimiento y obligaciones en los términos estipulados en el contrato, y efectuar el seguimiento de la ejecución del mismo. 4. Informar a LA ENTIDAD, respecto a las demoras o incumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA, así como a la Secretaría General de Servicios Postales Nacionales S.A. 5. Recepcionar la correspondencia del CONTRATISTA, y hacer las observaciones que estime convenientes. 6. Solicitar la suscripción de contratos adicionales, prórrogas o modificatorios, previa la debida y detallada sustentación y conveniencia para EL CONTRATISTA. 7. En caso de que se presenten situaciones en que se requieran conceptos jurídicos especializados, de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Secretaría General de LA ENTIDAD, con miras a lograr la mejor decisión para las partes. 8. Verificar por que EL CONTRATISTA cumpla con lo indicado en su propuesta y respecto a la calidad de los servicios contratados y aplicar los descuentos en la facturación por incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio - ANS pactado entre las partes, con medición semanal y su aplicación mensual de acuerdo con los porcentajes y formulas establecidas. 9. Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo

**www.4-72.com.co**

☎ Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

📍 Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal:110911

📞 4-72 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

siempre el equilibrio contractual. 10. Certificar respecto al cumplimiento del CONTRATISTA. Dicha certificación se constituye en requisito previo para el pago que deba realizar LA ENTIDAD. 11. Solicitar la liquidación del contrato cuando finalice su ejecución adjuntando los soportes correspondientes. 12. Las demás inherentes a la función desempeñada y contempladas en el manual de supervisión e interventoría de LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA.- LIQUIDACIÓN.** El presente contrato se liquidará de conformidad a lo señalado en el Capítulo IV del Manual de Contratación de la Entidad.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, las partes de común acuerdo podrán suspender en forma temporal la ejecución del contrato, mediante la suscripción de un Acta firmada por EL CONTRATISTA y el supervisor, en la que se indicará la posible fecha de reanudación del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- DESCUENTOS POR SOBREFATURACIÓN.** EL CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD para que en caso de que se evidencie un mayor valor pagado sobre el valor ofertado o causado, se realice el correspondiente descuento, previo agotamiento del procedimiento establecido por la Entidad.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN DE LOS DERECHOS DE CONTENIDO PATRIMONIAL.** En caso de que el CONTRATISTA decida efectuar una cesión y/o pignoración de los derechos económicos de contenido patrimonial derivados del presente contrato, deberá solicitar su aceptación y notificación por parte de LA ENTIDAD, con fundamento en los artículos 1.959 y siguientes del Código Civil, en concordancia con los artículos 651 y siguientes del Código de Comercio; para lo cual, EL CONTRATISTA deberá anexar como mínimo los siguientes documentos: 1.) Contrato de Cesión y/o pignoración de derechos económicos objeto del contrato de cesión debidamente legalizado, con las siguientes especificaciones: a) valor de la cesión, b) especificar si la cesión obedece al contrato principal y/o adicionales si los hubiere, c) aceptación por parte del cesionario de los descuentos de ley cuando aplique. 2.) Acta de Junta de Socios o documento consorcial, en donde se autorice al Representante Legal de la figura correspondiente para efectuar la cesión. 3.) Certificado de Existencia y Representación Legal del cesionario y del cedente cuando se trate de persona jurídica y/o certificado de inscripción cuando se trate de persona natural expedido por la Cámara de Comercio del domicilio correspondiente. 4) Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se debe consignar los valores cedidos. **PARAGRAFO.- EL CONTRATISTA**, no podrá bajo ninguna circunstancia endosar facturas ni hacer uso de la figura de factoring, sin el previo consentimiento y aceptación por parte de LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- ACTOS DESHONESTOS Y/O FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS.** EL CONTRATISTA garantiza a LA ENTIDAD que en caso de daños y perjuicios, como consecuencia de actos deshonestos o fraudulentos del personal que emplee en el desarrollo del futuro contrato, cometidos para lesionar derechos de LA ENTIDAD u obtener una ganancia financiera indebida para sí o para cualquier otra persona u organización, será responsabilidad suya y procederá a las indemnizaciones que se tasen previamente por LA ENTIDAD o por un perito que para tal fin sea designado, así como también, deberá iniciar las acciones disciplinarias y legales establecidas en la ley.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN.** Además de otras causales previstas en el presente documento, este contrato terminará: a) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes. b) Por el vencimiento del plazo de ejecución. c) Por mutuo acuerdo entre LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA. d) Por fuerza mayor o caso fortuito. e) Por imposibilidad técnica, administrativa y/o legal de LAS PARTES de continuar con la ejecución del

**www.4-72.com.co**

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **022** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

presente contrato. f) De manera unilateral e inmediata cuando EL CONTRATISTA se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés para contratar con LA ENTIDAD. g) Por las demás causales señaladas en el presente contrato o en la ley.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CESIÓN DEL CONTRATO.** El Contratista, no podrá ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin la autorización expresa y por escrito de la ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 127 de la Constitución Política, los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1.993 y demás normas concordantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA.** Las diferencias que surjan en desarrollo del presente contrato podrán ser resueltas directamente por las partes a través de la conciliación, amigable composición y transacción.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** El contratista deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A, en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

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

**Parágrafo Primero:** Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales S.A. y requiere de su aprobación para poder ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión, adición o prórroga del contrato, el contratista se obliga ampliar las garantías correspondientes.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

📍 4-72 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📞 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

**Parágrafo Segundo:** Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA ENTIDAD dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA.

**Parágrafo Tercero:** En todo caso las garantías se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado.

**Parágrafo Cuarto:** En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima.

De conformidad a lo contemplado en el Manual de contratación el oferente podrá presentar cualquiera de los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
  - Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
  - Anexar constancia de pago de la prima.
  - Objeto y número del contrato.
- Garantías Bancarias:
  - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la pérdida, objeto del contrato y número del contrato.
- Fiducia mercantil en garantía:
  - Cumplimiento a lo establecido, a la normatividad que tipifica la naturaleza de estas garantías.

**CLAUSULA PENAL PECUNIARIA:** EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. El valor de la cláusula penal pecuniaria ingresará a la Tesorería de LA ENTIDAD y podrá ser tomado directamente del saldo a favor de EL CONTRATISTA si lo hubiere, o de las garantías exigidas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA.- DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.** En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento señalados anteriormente.

**Parágrafo. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS:** 1) 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

**www.4-72.com.co**

☎ Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

📍 Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

📞 4-72 🐦 @472Colombia 🌐 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No.  
S.A Y DUGON S.A.S.

022

DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. 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 enunciara 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, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

C) Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se 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

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

**CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.**

a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Los documentos que a continuación se relacionan, hacen parte integral del presente contrato y en consecuencia, producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: a) La propuesta presentada por EL CONTRATISTA. b) El Estudio Previo aprobado por LA ENTIDAD, c) El Certificado de Disponibilidad Presupuestal expedido por el Jefe Nacional de Presupuesto de LA ENTIDAD. d) Los Términos de Referencia de la invitación. e) Toda la correspondencia que se surta durante el término de vigencia del contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución requerirá la expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras / Secretaría General, documento que deberá remitir a LA ENTIDAD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO.** Para todos los efectos legales el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PROPIEDAD INDUSTRIAL.** Las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes asociados con el producto, los equipos y todo material susceptible de tales derechos, que se aporten por las partes para el cumplimiento del presente Contrato son del titular. La autorización de uso de las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes no otorga derecho a la otra parte, más allá de lo expresamente señalado en este documento. Dicha autorización está limitada al cumplimiento de las actividades derivadas del mismo y se hace extensiva a terceros. Bajo ningún concepto las partes pueden usar el nombre, los signos distintivos, marcas o los símbolos que identifiquen a la otra, a menos que haya recibido previamente autorización por escrito para tales efectos. Los anuncios, material sobre venta, notas de prensa u otro material para ser distribuido al público o a los medios de comunicación, en cuya emisión una de las partes utilice el nombre de la otra, deben aprobarse previamente por ésta. **PARÁGRAFO.- LA ENTIDAD** no se hace responsable del empleo por parte del **CONTRATISTA** de patentes, licencias, marcas, software, contenido y sistemas de trabajo en la ejecución de las obligaciones a cargo de aquel. En caso de reclamación por uso o violación de patentes, licencias o marcas, **EL CONTRATISTA** asume totalmente la responsabilidad y la defensa de LA ENTIDAD, siendo la obligada al pago de las condenas que por tal motivo se generen.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- 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 magnética o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, **LAS PARTES** deben adoptar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros

**www.4-72.com.co**

☎ Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

📍 Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ☑ Código postal: 110911

📞 4-72 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 🌐 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

bajo ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del presente Contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.** LA ENTIDAD dejan expresa constancia que por la celebración de este Contrato no se constituye vínculo laboral alguno entre los trabajadores que ocupe EL CONTRATISTA para el cumplimiento del objeto contractual, para la cual dispondrá de autonomía y libertad técnica, administrativa y directiva para la ejecución del contrato y es la única responsable por la vinculación del personal requerido para su ejecución, lo cual realizarán en su propio nombre, por su propia cuenta y riesgo, sin que LA ENTIDAD adquiera responsabilidad por los actos o contratos efectuados por la otra parte.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- 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 LE PD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de LA ENTIDAD 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 LA ENTIDAD y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, 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 LA ENTIDAD., de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. LA ENTIDAD, 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 LA ENTIDAD., 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 CONTRATISTA podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD. En cualquier caso, EL CONTRATISTA 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.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. 022 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A Y DUGON S.A.S.

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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- CLÁUSULA CONFLICTOS DE INTERESES.** EL CONTRATISTA adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Esta situación se produce cuando, como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros intereses compartidos, se ve comprometida la ejecución imparcial y objetiva del Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento al Ordenador del Gasto. El Contratista tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo. El Ordenador del Gasto se reserva el derecho a verificar la adecuación de tales medidas y podrá exigir que se adopten medidas adicionales en un plazo concreto. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El Contratista declara que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado obtener ni lo intentará, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, a nadie ni de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la ejecución del Contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO.-** El Contratista transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a sus empleados y a toda persona física autorizada a representarle o a tomar decisiones en su nombre, y velará por evitar cualquier situación que pueda dar lugar a conflictos de intereses. Asimismo, el Contratista transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a los terceros implicados en la ejecución del Contrato, incluidos los subcontratistas.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA.- INDEMNIDAD.** EL CONTRATISTA mantendrá indemne a LA ENTIDAD respecto de eventuales consecuencias económicas que conforme la ley o el reglamento deba asumir como consecuencia de reclamos, de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes, así como de solicitudes de indemnización, demandas, sanciones administrativas y, en general, cualquier consecuencia patrimonial en contra de LA ENTIDAD cuya causa corresponda a un incumplimiento atribuible al CONTRATISTA.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- TOTAL ENTENDIMIENTO.** Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y apartes del presente contrato. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, sólo afecta a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no las afectan.

En constancia se firma el presente contrato en la ciudad de Bogotá D.C., a los

25 días de enero de 2022

LA ENTIDAD

EL CONTRATISTA

  
CLARA ISABEL VEGA RIVERA  
SECRETARIA GENERAL.

  
CESAR AUGUSTO GONZÁLEZ TRONCOSO  
DUGÓN S.A.S.

Revisó y aprobó: Paola Devia Díaz / Directora Nacional de Contratación y Compras  
Proyectó: Johanna Velandia Delgado / Profesional DNCC

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

4-72 @472Colombia 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC