

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE OFERTA No. 051 DE 2022**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA CD - 078 - 2022**

**SEÑORES RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.**  
**IDENTIFICACIÓN: Nit. 830.110.141-3**  
**NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: LUIS RAMIRO DIAZ BRICEÑO**  
**IDENTIFICACIÓN: Cedula de ciudadanía N° 79.798.686 de Bogotá**  
**DIRECCIÓN: 19A # 90-13 Oficina 303, Bogotá D.C.**  
**E-MAIL: electrónico d.admin@riskgc.com**  
**TELÉFONO: 7942330 - 300 488 71 03**

**ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN DE OFERTA DE LA CONTRATACIÓN DIRECTA CD - 078 - 2022**

Respetado Señor:

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A., se le comunica la **ACEPTACIÓN EXPRESA E INCONDICIONAL** de la oferta que presentó el día 26 de enero de 2022 en el proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA CD - 078 - 2022**, conforme a las especificaciones contenidas en los documentos de justificación, estudio previo e invitación directa, documentos que para todos los efectos legales hacen parte integral de la presente carta de aceptación de oferta.

Como consecuencia de la presente aceptación, se deberá dar cumplimiento a lo siguiente:

**CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO.** CONTRATAR EL SOPORTE DE LA PLATAFORMA SHERLOCK, PARA CONTINUAR CON LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL CONTROL DE EVENTOS, EL CUAL SE ENCUENTRA INSTALADO EN SPN.

**CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR DEL CONTRATO.** TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTINUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE., (\$32.529.330) INCLUIDO TODOS LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMÁS IMPUESTOS A LOS QUE HAYA LUGAR.

**CLÁUSULA TERCERA - TÉRMINO DE EJECUCIÓN.** El término de ejecución será por **ONCE (11) MESES** contados a partir del cumplimiento de los requisitos perfeccionamiento y legalización del contrato (aprobación de póliza y expedición del registro presupuestal).

**CLÁUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO:** El pago correspondiente al servicio remoto de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del aplicativo Sherlock para la mitigación de riesgos de los procesos de SPN se efectuará en mensualidades vencidas iguales, demostrando el cumplimiento de las especificaciones del Servicio establecidas en el presente documento y estar debidamente recibidas y aprobadas por el supervisor del contrato.

**PARÁGRAFO 1** - Los pagos serán efectuados a los treinta (30) días siguientes a la correcta presentación de la factura 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

**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

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** - En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo negocial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del contrato los hechos sobrevinientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevinientes, y que las mismas dan lugar a un mayor valor en la ejecución del contrato a cargo de una de las partes, solicitará al ORDENADOR DEL GASTO la respectiva modificación contractual, generándose los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar.

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

#### **CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

##### **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Cumplir a cabalidad con el objeto contractual y con la calidad y tiempos esperados.
2. Expedir las garantías exigidas para el presente contrato dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a su firma.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el Supervisor del contrato.
5. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar
6. 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 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.
7. No podrá revelar durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
8. Mantener los precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato y hasta su liquidación.
9. 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 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.
10. Cumplir con la entrega de los documentos requeridos para el trámite de pago, los cuales se describen en el parágrafo primero de la cláusula tercera forma de pago del contrato ( "... " 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 no mayor a noventa (90) días. d) Informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de este contrato; el informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas "...")
11. El proveedor desempeñará las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

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. 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
4. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.
5. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
6. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP), si es requerido por la Entidad.
7. 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.
8. Apoyar la instalación de la aplicación de Sherlock, cuando esta requiera ser migrada a nuevos servidores.
9. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
10. 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:

Formula:

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

11. Realizar una capacitación al líder funcional, líder de capacitación y al responsable del proceso usuario final.
12. Entregar los manuales actualizados: técnicos y funcionales de usuario, en medio magnético.
13. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de la misma que han sido o serán divulgados al Contratista, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales. El contratista no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
14. Entregar el diccionario de datos de la aplicación.
15. Entregar el modelo entidad relación.
16. Tendrá que acoplarse a las políticas corporativas de la información que LA EMPRESA tiene definida.
17. Deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
18. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
19. Reportar por escrito a LA EMPRESA cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
20. Responder y atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de Sistema SHERLOCK, que por su naturaleza (funcional, datos, de software) no puedan ser resueltos por el nivel 1 de SPN.
21. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios utilizada por LA EMPRESA los incidentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 de SPN.
22. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 de la mesa de ayuda de SPN. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales o de manera virtual. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 de soporte de LA EMPRESA.
23. Garantizar que no revelará durante la vigencia de este contrato, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
24. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento en los niveles 2 y 3 de la aplicación SHERLOCK respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software que respalde la operación de la misma.



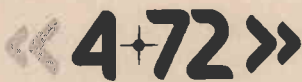
25. Proveer una línea para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:
- Garantizar que el horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 5 días x 8 horas (lunes a viernes de 8 AM - 1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM en días hábiles). El proveedor deberá entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
  - Responder a los casos registrados en la herramienta de soporte provista por LA EMPRESA en los tiempos acordados con la empresa. LA EMPRESA capacitará al proveedor en el uso de la herramienta de gestión.
  - Proveer una línea de atención de lunes a viernes de 7 am a 6 pm, para la atención y solución de las incidencias presentadas.
  - Garantizar que en caso de requerirse atención en las líneas telefónicas en el horario de 6 pm a 7 am la atención será por demanda. Los niveles de escalamiento para este servicio por demanda deberán ser entregados por el contratista. En este horario específico no aplican los ANS de Soporte.
  - Entregar el esquema de soporte documentado con teléfonos fijos y celulares y niveles de escalamiento, de realizarse cambios en este servicio, el contratista deberá enviar la actualización del mismo, cuando dicho cambio sea temporal o permanente.
26. Cumplir a través de su mesa de servicios con la gestión de casos escalados de acuerdo con los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones del 10% sobre la facturación mensual.
27. Poner a disposición de la empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.
28. El soporte que presta el proveedor es de nivel 2 y 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios nivel 1 de la Empresa, quien atiende a los usuarios de forma directa.

A continuación, se describe los niveles de soporte que se manejan en el servicio de soporte de la aplicación:

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.	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

29. Definición de los eventos a Gestionar en el Nivel 2 y 3 de la siguiente manera:

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



Correo y mucho más

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

Una solución de un incidente puede generar un RFC, la definición de RFC es la siguiente:

b) RFC (Solicitud de Cambios): Solicitudes de cambios en la aplicación debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras, las cuales pueden estar asociadas a soluciones de problemas.

➤ Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura de tecnología de información son:

- Solución de errores conocidos.
- Mejora de los servicios existentes e interfaces.
- Mejora en las funcionalidades de la aplicación.
- Mejora el desempeño de la aplicación.

c) Problema: "Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el registro del problema es creado". Los problemas requieren un análisis detallado hasta que pueda 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.

Se harán reuniones remotas de seguimiento (telefónica) entre nivel 1 de SPN y el Contratista de nivel 2 y 3, en búsqueda de la solución a los casos escalados; éstos serán documentados en la herramienta de gestión de LA EMPRESA.

La gestión de los problemas permite dar una pronta solución a los problemas y los incidentes que resultan de ellos.

d) Requerimientos:

Tipo Solicitudes de información o análisis que no pueden ser realizados por Servicios Postales Nacionales, esto debido que no tiene acceso al código fuente de la aplicación, base de datos, infraestructura, o el análisis del rendimiento de éstos. Incluye gestión de datos en base de datos. Pueden ser solicitudes especiales de entes de control o de áreas internas o aliados.

30. Los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que se definen son los siguientes:

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

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.

Urgencia Media: Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

Urgencia Baja: Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 6 a 10 horas para brindar una solución efectiva.

  
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



URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO INCIDENTES	
<b>Alto</b> (Presidencia, Secretario General, VP, directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	12 HORAS
<b>Medio</b> (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
<b>Bajo</b> (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	6 HORAS
	<b>IMPACTO</b>			CRITICO	4 HORAS

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO REQUERIMIENTO	
<b>Alto</b> (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	40 HORAS
<b>Medio</b> (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
<b>Bajo</b> (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	12 HORAS
	<b>IMPACTO</b>			CRITICO	8 HORAS

31. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 2 y 3.

## CLÁUSULA SEXTA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al CONTRATISTA seleccionado el valor acordado, en la oportunidad y forma establecida.
2. Suministrar al CONTRATISTA seleccionado la información que está a cargo de LA ENTIDAD y que sea necesaria para la ejecución del Contrato.
3. Designar el supervisor del contrato, quien se encargará de hacer el seguimiento técnico, administrativo, logístico y económico al desarrollo de las actividades del contrato.
4. Suscribir a través del supervisor del control de ejecución del contrato o quien este delegue, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata acerca de cualquier circunstancia que amenace la ejecución del contrato, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal de este.
6. Guardar por la confidencialidad y velar por la protección de los documentos a entregar en custodia.
7. Cumplir con todos y cada uno de los requisitos de ley, encaminados al cumplimiento del objeto pactado, dando aplicación a las disposiciones legales vigentes.

**CLÁUSULA SEPTIMA - EROGACIÓN PRESUPUESTAL:** La presente contratación será cancelada con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 397 del 19 de enero de 2022 por valor de **TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE., (\$31.248.157)**

**CLÁUSULA OCTAVA - SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN.** La supervisión técnica y operativa del contrato será a cargo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología 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.

**CLÁUSULA NOVENA - LIQUIDACIÓN.** El presente contrato se liquidará dentro de los seis (06) meses siguientes a su terminación.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO.** Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o sobrevinientes, 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 ordenador de gasto con el visto bueno del supervisor, en la que se indicará la fecha de reanudación del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - 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 contrato, cometidos para lesionar derechos de LA ENTIDAD 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 SEGUNDA - 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 continuar con la ejecución del 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 TERCERA - 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 los hubiere, o de las garantías exigidas. **Nota:** se dará aplicación al procedimiento establecido en la CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA del presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - CESIÓN DEL CONTRATO.** EL CONTRATISTA, no podrá ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin el consentimiento expreso y escrito de LA ENTIDAD

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - 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 incurrido 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 1993 y demás normas concordantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - 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 SEPTIMA – GARANTÍAS.** EL CONTRATISTA seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A y EL CLIENTE en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

- **Garantía de Cumplimiento:** Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y por el término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.



- **Garantía de Calidad del Servicio:** En cuantía equivalente del veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y por el término de ejecución de este y seis (06) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.
- **Garantía de Pago de Salarios y Prestaciones Sociales:** En cuantía equivalente del veinte por ciento (20%) del valor del contrato, y por el término de ejecución de este y Tres (03) años más contados a partir de la suscripción del contrato

**Parágrafo Primero:** Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales S.A. 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 a ampliar las garantías correspondientes.

**Parágrafo Segundo:** Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA 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 por el plazo estipulado y hasta la liquidación del contrato, ajustándose a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - 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 y la documentación para la elaboración del contrato presentada por EL CONTRATISTA. b) La justificación de la necesidad aprobada por LA ENTIDAD. c) Los términos de la invitación formal y sus modificaciones. d) Toda la correspondencia que se surta durante el término de vigencia del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes, para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la garantía por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras. La garantía deberá ser remitida LA ENTIDAD dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la firma del contrato

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

**CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA - 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 SEGUNDA - CONFIDENCIALIDAD.** Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta, en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - 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 CUARTA - PROTECCION DE DATOS PERSONALES.** En caso de que EL CONTRATISTA tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de EL CONTRATISTA, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

1. **EL CONTRATISTA** se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
2. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

**EL CONTRATISTA** únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que EL CONTRATISTA debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, 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 estos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. **EL CONTRATISTA** podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse



responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, EL CONTRATISTA comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** 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 esta, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, EL CONTRATISTA pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - 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 vea 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.

#### **CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. - PROCEDIMIENTO POR INCUMPLIMIENTO IMPERFECTO O INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL MARCO OBLIGACIONAL**

En caso de mora en el cumplimiento, incumplimiento parcial o total o de cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones de EL CONTRATISTA descritas en el contrato, de cualquiera de las establecidas en la invitación, sin justificación válida alguna, debidamente probada y por causas que le sean imputables a EL CONTRATISTA, y si el retardo, incumplimiento o cumplimiento imperfecto afectan o pueden llegar a afectar la ejecución del objeto contratado, EL CONTRATISTA autoriza a LA ENTIDAD para que dé inicio al procedimiento establecido en las condiciones generales de la póliza para la declaratoria de siniestro, a efectos de hacer efectivo el amparo por cumplimiento que corresponde al siguiente procedimiento:

- 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 ALIADO 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 ALIADO, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha



[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

- 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 Director Nacional de Contratación y Compras, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al ALIADO, enunciará 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 constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivará la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al ALIADO y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicará por escrito a los interesados y se archivará la actuación contractual.
- D) En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Director Nacional de Contratación y Compras, 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 VIGESIMA SEPTIMA. - ACUERDOS POR NIVELES DE SERVICIO.** En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento señalados a continuación:

Otorgar un descuento financiero como Acuerdo de Nivel de Servicio (A.N.S.), con relación a los elementos que se deje de entregar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente el cual corresponderá al 5% del valor de los elementos dejados de entregar y por cada día hábil posterior al segundo día de atraso, un 0.25% adicional.

**PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS:** El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al ALIADO. 2) EL CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si EL CONTRATISTA no subsana el incumplimiento



dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por EL CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al ALIADO impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA ENTIDAD, 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 VIGESIMA OCTAVA. - 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 previsto en el título anterior.

**CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA. - 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 en ninguna circunstancia endosar facturas ni hacer uso de la figura de factoring, sin el previo consentimiento y aceptación por parte de LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA - INDEMNIDAD.** EL ALIADO 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 ALIADO.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - 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 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 EMPRESA 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 EMPRESA, 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 EMPRESA y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Reportar todos los incidentes que presente en su operación y que afecten la información de LA EMPRESA y sus clientes. Los reportes de incidentes de seguridad y ciberseguridad deben ser informados a LA EMPRESA 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 EMPRESA. 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 EMPRESA, EL CONTRATISTA se obliga a dar aviso a LA EMPRESA 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 EMPRESA 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 EMPRESA, 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.





Correo y mucho más

**CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA - 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 de aceptación y asentimiento, se firma al día **28 ENE 2022**

Atentamente,

**PAOLA DEVIA DIAZ**

Secretaria General - Ordenadora del Gasto

Proyectó: Miguel Eduardo Pardo Uribe / Abogado Externo / DNOC

**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