



Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

CONTRATO No: **181 - 2022**

CONTRATISTA: **MULTIPAY S.A.S.  
NIT. 900.258.803-0.**

OBJETO: **CONTRATAR EL SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY, INTERCONEXIÓN CON COLABORADORES EMPRESARIALES Y ALIADOS COMERCIALES, TRANSACCIONES DE PUNTOS DE VENTAS (PROPIOS O ALIADOS) Y CONTROL DE CAJA Y TESORERÍA, ASÍ COMO EL SERVICIO DE SOPORTE A LA TRANSICIÓN FASE 2 DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD, CON EL FIN DE SOPORTAR LA OPERACIÓN DE LOS MISMOS.**

VALOR: **EL VALOR TOTAL DEL CONTRATO SERÁ DE DOSCIENTOS SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL NOVECIENTOS DOS PESOS (\$206.190.902,00) M/CTE INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR.**

TÉRMINO DE EJECUCIÓN: **EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ DE DOS (02) MESES CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.**

Entre los suscritos a saber, **PAOLA DEVIA DÍAZ**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 26.421.659 expedida en Neiva (Huila), en calidad de Secretaria General, 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.S**, 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 Circulo de Bogotá, inscrita el 27 de diciembre de 2005 bajo el No. 01029446 del Libro IX y en la escritura pública No. 0000729 de la Notaría 67 de Bogotá D.C. del 19 de diciembre de 2006, inscrita el 21 de diciembre de 2006 bajo el No. 01097739 del Libro IX, con matrícula No. 01554425 y Nit. 900.062.917-9, quien para efectos del presente documento se denominará **LA EMPRESA O ENTIDAD**; por una parte; y de la otra **THIAN SOON TAN**, mayor de edad, identificado con cédula de extranjería No. 722645, actuando en representación legal de **LA EMPRESA MULTIPAY S.A.S**, sociedad comercial constituida mediante documento privado del 02 de diciembre de 2008, inscrita en la misma sede el 09 de diciembre de 2008, con matrícula mercantil No 01856177 del 09 de diciembre de 2008, renovado el 31 de marzo de 2022 con NIT 900.258.803-0, 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, hemos acordado suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:

- 1- Que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología presentó la necesidad de adelantar el trámite contractual para **CONTRATAR EL SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal 110911  
472Oficial 472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

MULTIPAY, INTERCONEXIÓN CON COLABORADORES EMPRESARIALES Y ALIADOS COMERCIALES, TRANSACCIONES DE PUNTOS DE VENTAS(PROPIOS O ALIADOS) Y CONTROL DE CAJA Y TESORERÍA, ASÍ COMO EL SERVICIO DE SOPORTE A LA TRANSICIÓN FASE 2 DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD, CON EL FIN DE SOPORTAR LA OPERACIÓN DE LOS MISMOS.

- 2- El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A.S (Acuerdo 005 de 2020) 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 MODALIDADES DE SELECCIÓN**, 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 estudio, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor mediante Registro de soporte lógico – software Libro 13 tomo 28 Partida 52, con fecha de registro 11/01/2011 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor.
- 3- Que dando cumplimiento a dicho acuerdo, se adelantó el proceso denominado Contratación Directa CD 165 de 2022 que tenía por objeto **CONTRATAR EL SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY, INTERCONEXIÓN CON COLABORADORES EMPRESARIALES Y ALIADOS COMERCIALES, TRANSACCIONES DE PUNTOS DE VENTAS(PROPIOS O ALIADOS) Y CONTROL DE CAJA Y TESORERÍA, ASÍ COMO EL SERVICIO DE SOPORTE A LA TRANSICIÓN FASE 2 DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD, CON EL FIN DE SOPORTAR LA OPERACIÓN DE LOS MISMOS.**
- 4- Que se cuenta con la Disponibilidad Presupuestal No. 52982 del 05 de julio de 2022, por un valor de **EL VALOR TOTAL DEL CONTRATO SERÁ DE DOSCIENTOS SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL NOVECIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$206.190.902 MCTE)** incluido IVA y demás costos directos o indirectos que haya lugar, expedido por el Jefe Nacional de Presupuesto de LA ENTIDAD.
- 5- Que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, como área solicitante recomienda la contratación de **MULTIPAY S.A.S.**, para efectos de satisfacer la necesidad requerida, quien cuenta con la idoneidad y experiencia. En consecuencia, las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.** El objeto del presente contrato es **CONTRATAR EL SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS MULTIPAY, INTERCONEXIÓN CON COLABORADORES EMPRESARIALES Y ALIADOS COMERCIALES, TRANSACCIONES DE PUNTOS DE VENTAS(PROPIOS O ALIADOS) Y CONTROL DE CAJA Y TESORERÍA, ASÍ COMO EL SERVICIO DE SOPORTE A LA TRANSICIÓN FASE 2 DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD, CON EL FIN DE SOPORTAR LA OPERACIÓN DE LOS MISMOS**, de conformidad con la solicitud de oferta y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, la cual forma parte integral del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- VALOR DEL CONTRATO.** El valor total del contrato será de **DOSCIENTOS SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL NOVECIENTOS DOS PESOS (\$206.190.902,00) M/CTE INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR.**

**CLÁUSULA TERCERA.- FORMA DE PAGO E IMPUTACION PRESUPUESTAL.** La Entidad pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera, una vez se ejecuten los respectivos servicios, en mensualidades vencidas y de conformidad al informe mensual previamente aprobado por el supervisor designado por la Entidad para el presente contrato.

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

Tel: (57-601) 472 2000 – Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 250 # 95 A 98 Bogotá – Código postal 110211

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

#### Servicio Transaccional

Para este contrato las transacciones objeto de facturación se clasificarán en tres categorías: autorizadas enrutadas y operacionales; la Entidad pagará un valor mínimo mensual por un paquete transaccional de cada categoría, el cual incluye un tope máximo de transacciones, tal como aparece en la siguiente tabla:

Tipo de Transacción	Cantidad de Transacciones Incluidas	Valor mensual por paquete mínimo transaccional
Transacciones Autorizadas	110.000	\$ 19.542.974
Transacciones Enrutadas	80.000	\$ 4.573.236
Transacciones Operacionales	800.000	\$ 21.892.914

Estos valores incluyen I.V.A.

**Consumo adicional:** En caso de que la Entidad efectuó más transacciones de las incluidas en el paquete transaccional por categoría y por mes, la facturación será el resultante de multiplicar la cantidad de transacciones de cada escala transaccional por su precio unitario mediante la metodología de acumulación de rangos. La siguiente tabla establece los precios para cada rango transaccional.

#### Transacciones Autorizadas:

Rangos de Transacciones Autorizadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
1	110,000	177,66
110,001	230,000	174,22
230,001	350,000	173,88
350,001	470,000	173,02
470,001	590,000	172,14
590,001	710,000	171,28
710,001	830,000	170,43
830,001	950,000	169,57
950,001	1,070,000	168,73

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

Tel: (57 601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 28G # 95 A 95 Bogotá Código postal 110911

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181**

DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

Rangos de Transacciones Autorizadas		
1,070,001	1,190,000	167.88
>	1,190,001	167.05

*\*Estos valores incluyen IVA*

Transacciones Enrutadas:

Rangos de Transacciones Enrutadas		
Desde	Hasta	Valor Transacción según Rango
1	80,000	61.89
80,001	230,000	53.88
230,001	350,000	52.71
350,001	470,000	51.57
470,001	590,000	51.07
590,001	710,000	50.55
710,001	830,000	50.04
830,001	950,000	49.55
950,001	1,070,000	49.05
1,070,001	1,190,000	48.56
>	1,190,001	48.08

*\*Estos valores incluyen IVA*

Transacciones Operacionales:

Tipo de Transacción	Mínimo Transaccional	Valor Mensual Mínimo Transaccional con IVA
Transacciones Operacionales	800.000	\$21.892.914

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

En caso de que la operación implique el procesamiento de transacciones operacionales adicionales a las 800.000 del paquete mínimo mensual, la facturación de dichas transacciones adicionales será a partir de la transacción 800.001 en adelante será de \$27,37 pesos cada una sin limitación del valor a facturar, ya que éste se convertirá en un costo variable para la Entidad y sin desagregación de rangos.

1. **Dos (2) pagos debido al Servicio Transaccional** el cual corresponde a la suma del valor correspondiente al "Paquete Mínimo Transaccional" más el valor correspondiente al consumo transaccional adicional, cancelado en mensualidades.

Paquete Mínimo Transaccional: Cubre la ejecución de: **Transacciones Autorizadas** ciento diez mil (110.000), **Transacciones Enrutadas** ochenta mil (80.000) y **Transacciones Operacionales** ochocientos mil (800.000).

- ✓ Debido a la naturaleza y el procesamiento que conlleva cada tipo de transacción, no aplica la equivalencia, es decir que el no consumo del total de las transacciones autorizadas del "Paquete Mínimo Transaccional", no servirán para compensar transacciones enrutadas u operacionales adicionales que se procesen mensualmente. Por lo tanto, la facturación, aunque se haga en un mismo "Fee mensual" será independiente frente al límite de los paquetes transaccionales por tipo de transacción.
- ✓ El "Paquete Mínimo Transaccional" que pagará la Entidad por cada uno de los paquetes transaccionales de cada categoría es consumible en periodos mensuales y no serán acumulables las transacciones no consumidas para periodos futuros.  
  
Si el consumo transaccional supera la cantidad de transacciones incluidas en el "Paquete Mínimo Transaccional" para cada tipo de transacción, se aplicará el valor de la tabla de consumo adicional para el cálculo de la facturación en el mes correspondiente.
- ✓ El cálculo de la facturación cuando se supere la cantidad de transacciones incluidas en "Paquete Mínimo Transaccional" tanto para las transacciones autorizadas como enrutadas será por el *Método de Acumulación de Rangos*. A manera de ejemplo: Si la Entidad ejecutó al corte del mes un total de 110.002 transacciones autorizadas, se le facturará de la siguiente manera:  $(110.000 \times \$177,66) + (2 \times 174,22) + (80.000 \times 61,89) + (800.000 \times 27,37) = \$46.009.471,66$  pesos incluyendo el IVA, para ese mes en cuanto a Transacciones Autorizadas, Enrutadas y Operacionales en la Plataforma. De la misma manera se efectuará el cálculo para los conceptos de Transacciones Enrutadas y Operacionales adicionales por mes.

2. **Servicio de VPN Transaccionales.** Si se supera el consumo de 12 VPN transaccionales incluidas dentro del valor del Servicio Transaccional para interconexión, el valor por cada nueva VPN transaccional adicional es decir a partir de la VPN transaccional 13 en adelante, sean de conexión principal o en contingencia será de:

Servicio	Valor unitario por VPN Transaccional adicional	Valor servicio mensual por hasta 6 VPNs Transaccionales adicionales
VPN Transaccional adicional	\$212.874	\$1.277.240

**Este valor incluye IVA**

Nota: Se proyecta para la duración de este contrato el consumo de hasta seis (6) VPNs Transaccionales adicionales por los que se indica en la tabla anterior el valor mensual proyectado a pagar por este servicio, en caso de que se requieran VPN Transaccionales adicionales a las doce (12) ya enunciadas, se deberá tener presente el valor unitario para la facturación y pago de las mismas.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

El valor establecido en la tabla anterior será aplicable únicamente cuando se provean VPNs de uso transaccional. En el caso que la Entidad requiera de una nueva VPN para otro tipo de propósito y/o la adquisición de algún Certificado Digital, se validará el requerimiento y los costos de provisión de los mismos, así como su renovación en caso de requerirse.

El valor mensual por VPN transaccional adicional aplica tanto para las VPN principales o de contingencia.

3. Dos (2) pagos debido al servicio de Soporte y Mantenimiento y Operaciones del sistema. A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Soporte, Mantenimiento y Operaciones del Sistema	\$12.665.981

*\*Este valor incluye IVA*

4. Dos (2) pagos en razón del servicio de la Plataforma WEB y Reportes. A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Servicio Web de Gestión y Reportes	\$9.460.516

*\*Este valor incluye IVA*

Se habilita para consulta directa por parte de SPN, la información histórica transaccional de hasta tres (3) meses de servicio a través del Gestor. La información disponible para consulta será la generada desde la entrada en vigencia del Contrato.

Si la Entidad requiriera consultar información generada con una antigüedad superior a tres (3) meses, dentro de la vigencia del contrato, dicha solicitud deberá realizarse como un requerimiento de información a través de la mesa de ayuda de Multipay, en caso de que dicha información no se encuentre disponible en línea en la Plataforma Multipay.

5. Dos (2) pagos debido al Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 de la Plataforma (Configuraciones, Integraciones y Entrenamiento que Soporte la Transición a la Fase 2a). A cancelar en mensualidades iguales.

Este servicio se facturará mensualmente e incluirá una Bolsa de Unidades solicitada de trescientas (300) unidades para dos (2) meses, que corresponde a Ciento Cincuenta (150) unidades mensuales.

SERVICIO	VALOR SERVICIO MENSUAL
Disponibilidad de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2	\$ 22.549.976

*\*Este valor incluye IVA*

La Bolsa de Unidades para el Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 del Software se consumirá conforme las actividades que cada requerimiento de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 requiera.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá - Código postal 110911  
472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

ACTIVIDAD	% Valor por Unidad
Definición del Requerimiento	0.7
QA	0.5
Documentación	0.3
Servicio de Soporte a la Transición Fase 2	1
Certificación	0.5
Despliegue en Producción	1
Gerencia del Proyecto	1.5
Capacitación	0.5

6. Dos (2) pagos en razón del Servicio de Contingencia y Seguridad de la Información (conforme el Anexo 2) descrito en el numeral 6. A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR MENSUAL POR CONTINGENCIA
Contingencia y Seguridad de la Información	\$8.945.653

*\*Este valor No incluye IVA*

**NOTA:** Este servicio por ser de provisión remota de servidores (hosting), se encuentra exento de pago de IVA de conformidad con el artículo 476 del Estatuto Tributario.

7. Dos (2) pagos en razón del Certificado Digital. A cancelar en mensualidades iguales.

SERVICIO	VALOR MENSUAL POR CONTINGENCIA
Certificado Digital	\$186.961

*\*Este valor incluye IVA*

**PARÁGRAFO PRIMERO.** - Se efectuará pagos mensuales a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura electrónica por medio de correo electrónico, término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de la Entidad, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de aportes parafiscales. d) Certificación

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

bancaria no mayor a noventa días. e) El informe de gestión mensual con el cumplimiento de las obligaciones de esta orden de servicio. El informe debe ser entregado por medio electrónico y físico con las respectivas firmas.

**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 CUARTA.- TÉRMINO DE EJECUCIÓN:** EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ DE DOS (2) MESES CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.

**CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Cumplir con el objeto contractual con la calidad y tiempos establecidos en el contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, los anexos, protocolos y demás documentos, previamente concertados que hagan parte integral del contrato.
2. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
3. Garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, salvo que con debida justificación aceptada por la Entidad el contrato deba suspenderse o terminarse por causas que imposibiliten la ejecución de la actividad, así mismo deberá responder por la calidad de los bienes y servicios.
4. Mantener los precios de la propuesta durante el tiempo de ejecución del contrato hasta la expiración del término.
5. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido o acordado conjuntamente con la Entidad, con el fin de obtener la correcta ejecución del objeto contratado.
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. Atender y evaluar la viabilidad de los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le solicite la Entidad, a través del supervisor de este o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
8. Contratar el personal el tiempo necesario para cumplir las actividades y reuniones de seguimiento que se requieran durante la ejecución del contrato, previo acuerdo de la programación de las mismas.
9. Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato o quien este delegue, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
10. Garantizar que no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Entidad, a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
11. Realizar los aportes a seguridad social tal como lo exige la Ley. De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, deberá cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

12. Garantizar el pago de todos los sueldos y/o prestaciones del personal a su servicio; así como también el costo de alquiler de los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para la ejecución total del contrato.
13. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables, previa verificación de la responsabilidad y el debido proceso.
14. Mantener indemne a la Entidad de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones propias o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.
15. Enviar por medios electrónicos en forma oportuna 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.
16. Cumplir con todas las condiciones descritas en la propuesta.
17. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
18. Garantizar que todo el personal que emplee para el desarrollo del objeto contractual estará bajo su cargo y responsabilidad.

#### OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. El Contratista debe garantizar que el valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato, cuando estos apliquen. Salvo las circunstancias en las cuales se determine nuevos costos directos o indirectos, los cuales serán previamente estudiados y acordados entre las Partes.
2. El Contratista cumplirá como obligaciones específicas consignadas en el numeral 4 "Especificaciones Técnicas, Cantidades y Calidades del bien y/o servicio a contratar de obligatorio cumplimiento" del estudio de conveniencia y oportunidad aprobado por la Entidad.
3. El Contratista debe 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. El Contratista deberá mantener disponible en línea sobre la aplicación, la información transaccional del último trimestre, incluyendo los giros emitidos registrados en años anteriores que no han sido pagados y/o se encuentren en los siguientes estados: inactivo 90 días, inactivo, reembolsable, Solicitud Devolución, Solicitud Anulación, Solicitud Enmendación, el resto de la información y movimientos serán enviados a la base de datos histórica una vez finalizado el trimestre. Adicionalmente el Contratista, debe mantener la información en la base de datos histórica a partir de la vigencia del contrato.
4. El Contratista deberá prestar el servicio transaccional de los productos y servicios financieros, y control de caja de puntos de venta o aliados comerciales/colaboradores de la Entidad con el tiempo de respuesta mínimo de 180 transacciones por segundo (tiempo de respuesta que se garantizará en el Sistema Multipay, considerando que los tiempos y capacidades serán medidos para componentes propios y no para componentes de terceros sobre los que no tenga dominio). Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin intermitencias en el servicio de Multipay.

Los siguientes son los servicios transaccionales:

- 4.1. Giros Nacionales: emisión, pago, cotización, devolución con flete y anulación sin flete, enmendación, generación de factura/comprobante, reimpresión, reversos, consultas, para puntos propios y aliados y redes interconectadas.
- 4.2. Recaudos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban, Formato propio la Entidad, y Recaudo libre (sin archivos). También contempla recaudos por corresponsalia bajo el formato establecido por SPN.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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







Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

- 4.3. Recargas de Celular: en interconexión con contratista de recargas. Si se cambia de aliado de recargas, se trabajaría bajo nuevo requerimiento la interconexión o estandarización de conexión.
- 4.4. Pagos de Convenios: con los formatos Asobancaria 2001, Asobancaria 98, Asobancaria 2011, Andesco, Redeban y formato propio 4-72, y recaudo libre (sin archivos).
- 4.5. Pagos de Pensionados: Con los formatos Colpensiones y Positiva afectando la caja de Pagos en la caja de Puntos de Venta, incluye futuros nuevos negocios para pago de pensionados.
- 4.6. Transacciones de Puntos de venta de otros servicios interconectados: Venta Física de productos (servicios Postales, Recauda DIAN, Giros Moneygram, Corresponsalia Bancaria Colpatría, Venta de SOAT, Trámites Registraduría Nacional del Estado Civil, Recauda Devolución Encomiendas internacionales, Giros IFS, así como los demás servicios actualmente disponibles en la Plataforma).
- 4.7. Transacciones administrativas de control de caja y cierre de caja (caja general y de pagos) y transacciones financieras de autorización de nivel superior: consignaciones, reposiciones, pagos administrativos, anulaciones de facturas, anulaciones de giros, diferencias sobrantes y faltantes.
- 4.8. Reportes de arqueo, de operación en punto de venta y tesorería generados en el Aplicativo de Caja y en el Gestor (reportes del gestor que apoyan al área de tesorería para el control de efectivo) que se encuentren actualmente activos en la Plataforma a la firma del contrato. Reportes de operación nacional y Reportes de Giros Nacionales para MINTIC.
- 4.9. Conciliaciones y liquidaciones con redes o puntos aliados que realicen transacciones a través de la plataforma.
- 4.10. Transmisión de información de todas las transacciones que pasen a través de las conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, con los servicios web expuestos por la plataforma Multipay. Interconexión con los sistemas internos o de aliados de la Entidad que participan en el flujo de las transacciones descritas: sistema contable ERP SEVEN Listas Restrictivas, Sistema Biométrico Cyclops, SIPOST, IFS, Riesgo de Liquidez.
5. El Contratista deberá administrar la Plataforma de Servicios financieros que incluye monitoreo, control del correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones e información, backups o respaldo de toda la información. Asimismo, el control, monitoreo y buen desempeño de las integraciones de la Plataforma con otros sistemas de información propios de la Entidad o de aliados de la misma.
6. Para las interconexiones con otros sistemas de información propios de la entidad o de aliados, el proveedor debe proveer las primeras doce (12) VPNs transaccionales seguras. Se tiene una proyección de crecimiento en aliados con conexión directa, para lo cual se estima el uso a futuro de 18 VPNs transaccionales adicionales por demanda. Se hace la aclaración que para garantizar conexión al ambiente de producción y ambiente de contingencia, se consume una VPN transaccional por cada ambiente para cada aliado que se integre a través webservice (host to host). Si se supera el consumo de las primeras 12 VPNs transaccionales, otorgadas para interconexión, toda VPN transaccional adicional tendrá un costo mensual conforme la cláusula contractual de forma de pago. Esta obligación será aplicable únicamente para la provisión de VPNs de uso transaccional. El oferente deberá proveer un Certificado Digital para dar continuidad a la conexión del Aliado AXXA Colpatría que actualmente se encuentra conectado a la Plataforma.
7. El Contratista deberá garantizar el personal experto que conozca y domine el servicio tecnológico de la Plataforma de Servicios Financieros en todos sus componentes y debe tener Backup de este personal crítico con conocimiento experto. Asimismo, deberá contar con un ingeniero los días lunes, miércoles y viernes en un horario de 10am a 12m, que garantice la atención rápida a solicitudes de aclaración técnica, acompañamiento o solución de inconvenientes en la transición de los servicios de la Plataforma a la Fase 2.
8. El Contratista debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la Información Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 2 sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del oferente. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.

www.4-72.com.co

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

9. El Contratista debe entregar un documento donde se especifique las restricciones sobre el software Multipay.
10. El Contratista deberá Administrar la Plataforma de Servicios Financieros que incluye monitoreo, control de correcto desempeño de las aplicaciones, bases de datos, infraestructura, comunicaciones, interconexiones, Backups o respaldo de toda la información cursada y almacenada, logs de todas las transacciones y de las siguientes interacciones de usuario que curse por la plataforma, las cuales son las siguientes: a) Log de control de excepciones, b) Logs de Sipost (Recaudo Dian, Moneygram, Venta de servicios físicos, Anulación de factura), c) Log de Axa Colpatría.
11. El Contratista deberá asegurar el cumplimiento de lineamientos ISO27000 (concretamente ISO27001) para la seguridad de la información de las transacciones financieras de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, respondiendo únicamente a la auditoría del MINTIC. En caso de que algún cambio en la regulación previamente mencionada requiera modificaciones y/o ajustes a la Plataforma y los Servicios de Multipay, estos serán realizados en forma autónoma y serán informados a la Entidad, previo a su implementación. Sin embargo, si la Entidad requiere ajustes adicionales o diferentes derivados de una interpretación diferente de la norma, estos se manejarán como un nuevo proyecto de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2.
12. El Contratista debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia.
13. El Contratista deberá entregar un informe mensual del comportamiento transaccional, tiempos de respuesta, monitoreo de bases de datos y componentes tecnológicos, servicios de respaldo y backups que sustenten la correcta administración de la plataforma. Consumo y agotamiento del presupuesto contractual. El informe mensual tendrá como fecha de corte el último día de cada mes y deberá ser entregado a más tardar los dos (2) primeros días hábiles posteriores a la fecha de corte, para la revisión y aprobación de la Entidad. Esta aprobación por parte del supervisor del contrato designado por la Entidad deberá hacerse en los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación de dicho informe.
14. El Contratista deberá proveer de forma adecuada la disponibilidad y seguridad para la creación de usuarios de caja y del gestor administrativo de la plataforma con los respectivos controles de contraseñas y logs de auditoría.
15. El Contratista deberá proveer los ambientes de certificación, producción y contingencia de ambiente productivo. Para el caso de pruebas, validaciones e incluso capacitaciones se utilizará el ambiente de certificación. El proveedor garantizará que, para la plataforma en ambiente de contingencia, la replicación debe ser en tiempo real a nivel de servidores, aplicación y de datos para el sistema de MULTIPAY y su recuperación debe manejar RTO y RPO definidos así:
  - **RPO:** El punto de recuperación de la información en caso de algún evento (se refiere al volumen de datos en riesgo de pérdida que la organización considera tolerable), deberá ser menor o igual a 24 horas.
  - **RTO:** El tiempo de recuperación de la funcionalidad en caso de algún evento (tiempo durante el cual la organización pueda tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída de nivel de servicio asociada) deberá ser menor o igual a 4 horas, únicamente para la plataforma administrada y bajo control de Multipay.
16. El Contratista deberá informar previamente a la Entidad, cualquier mantenimiento programado o de emergencia que se requiera en la aplicación, infraestructura o componentes tecnológicos que estén siendo utilizados por la Entidad detallando el cambio, el riesgo y las acciones de mitigación. Para efectos de la migración o transición a la Fase 2 se acordará por las Partes con el ánimo de gestionar los respectivos impactos de dicha migración. Adicionalmente para los cambios solicitados por la Entidad, deberá cumplir las fechas que se pacten entregando la documentación exigida por la Entidad para el control de cambios, como: documento técnico del cambio, riesgos, roll back (como devolverse), minutograma, responsables.
17. El Contratista cumplirá con el concepto de transacción autorizada, transacción enrutada, transacción administrativa y transacción operacional para efecto de facturación y consumo del presente contrato, detallando esta información en los informes mensuales o a solicitud, por punto de venta, red aliada y tipo de transacción. La definición del tipo de transacción es la siguiente:

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

- 17.1. Transacción Autorizada: Es aquella transacción en donde la Plataforma de Servicios Financieros ejecuta las reglas de negocio del producto o servicio para autorizar o negar la transacción.
- 17.2. Transacción Enrutada: es aquella transacción en donde la Plataforma de Servicios Financieros enruta la transacción de inicio a fin hacia un sistema autorizador externo que autoriza o niega la transacción.
- 17.3. Transacción Administrativa: es aquella transacción que permite configurar, iniciar y administrar el Sistema.
- 17.4. Transacción Operacional: es aquella transacción directamente relacionada con la ejecución de los servicios prestados a los usuarios del Sistema, las cuales podrán ser transacciones de apoyo necesarias para la ejecución de transacciones autorizadas o enrutadas.

Las transacciones autorizadas o enrutadas que se consideran efectivas para facturación o consumo de este contrato son transacciones denominadas "de negocio" cuyo objetivo es ejecutar una operación de un producto a un cliente. Estas transacciones pueden incluir en su trazo de ejecución varias transacciones técnicas u operacionales de acceso a otros sistemas o bases de datos, todas ellas consideradas como una sola unidad en la misma transacción de negocio, las cuales serán consideradas efectivas para facturación o consumo de este contrato. No se consideran facturables las transacciones administrativas tales como inicio y administración del sistema, ingreso y salida de usuarios, o gestión de controles y perfiles por usuario, las cuales no constituyen una transacción de negocio. Los reversos no son facturables. Las transacciones disponibles para este contrato estarán contempladas en el ANEXO 1. Cualquier nueva transacción deberá ser clasificada de acuerdo a las definiciones señaladas en este numeral y deberán adicionarse al ANEXO 1, su clasificación y posterior facturación será aprobada previamente por las Partes, en el proceso de control de cambios.

- 18. El Contratista deberá entregar al finalizar el contrato toda la información que posea de la Entidad en las bases de datos de la plataforma, en el formato que se acuerde entre las partes y sin costo para la Entidad. Por lo tanto, una vez entregada esta información por parte del Contratista, esta deberá ser recibida y validada por parte de la Entidad para dar la confirmación de inicio al proceso de borrado por parte del Contratista. El Contratista deberá borrar dicha información de sus bases de datos, este proceso deberá surtirse dentro del periodo de liquidación del presente contrato. Se entiende por las Partes que una vez realizada dicha entrega, la responsabilidad de almacenamiento y tratamiento sobre dicha información se trasladará a la Entidad. El presente requerimiento de borrado de información se constituye como un requisito previo de firma del acta de liquidación de este contrato.
- 19. El Contratista deberá proveer una plataforma web que permita gestionar la administración de la parametrización o aprobación de servicios/productos (tiempo de respuesta máximo de 10 segundos), reportes y cargue de archivos (el tiempo de respuesta dependerá del volumen de la información), con una disponibilidad mensual del 99,7%. No obstante, como excepción no se considerarán las faltas de disponibilidad con ocasión del proceso de transición a la Fase 2.

- 19.1 Funciones de la Plataforma WEB: Asignación de Roles y opciones de Menu para parametrización de convenios, comercios y reglas en general de uso de la plataforma para usuarios, roles y perfiles.

- 20. Transacciones de Nivel Superior de Parametrizaciones:

- a. Cuentas / Entidad Bancaria
- b. Puntos / Cuentas por punto
- c. Terminales / Medios de pago terminal
- d. Asignar base general
- e. Aprobaciones
- f. Consignación
- g. Reposición
- h. Pagos/ Por cheque / Por consignación / Por Transferencia

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional 01 8500 111 210

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

4720Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

- i. Pagos Administrativos
- j. Informes
- k. Reportes
- l. Consignaciones
- m. Alertas
- n. Arqueo
- o. Consolidado Nacional
- p. Reposiciones
- q. Movimientos
- r. Saldo en línea
- s. Giros Nacionales
- t. Fact. Anulado Aut
- u. Venta Física
- v. Pensionados balance de pagos
- w. Cargue de bases
- x. liquidación y conciliación de productos
- y. Imprimir
- z. Cierre Punto
- aa. Reimpresión de Facturas y Comprobantes
- bb. Aprobaciones
- cc. Diferencias
- dd. Anulación de facturas
- ee. Anulación de giros
- ff. Cambios de estado de giros.
- gg. Giros Expirados
- hh. Anulación de Giros
- ii. Bloquear Giros
- jj. Configuración de Tarifas
- kk. Anulación pagos
- ll. Carga masiva
- mm. Archivo de aliados
- nn. Biometría
- oo. Novedades
- pp. Carga de mesadas
- qq. Cambio de oficinas
- rr. Reintegros

Las Partes entienden que las anteriores funciones hacen parte de la plataforma WEB se entiende que para la duración de este contrato no se generarán nuevas funcionalidades.

Las nuevas funcionalidades, funciones, transacciones o requerimientos serán categorizados por tipo de transacciones o funcionalidad en la fase de Definición y Aprobación del Requerimiento por parte de la Entidad para su posterior facturación en caso de que aplique. Dicha categorización será establecida en el respectivo Anexo 1, el cual podrá ser actualizado eventualmente durante el desarrollo del contrato y será parte integral del mismo. Esto con el fin de establecer el servicio en el cual deberá ser facturado o si se requerirá hacer una asignación presupuestal adicional.

21. El Contratista deberá soportar de forma adecuada la creación y administración de usuarios con las respectivas políticas de seguridad en contraseñas, dando respuesta a la simultaneidad de máximo quinientos veinte (520) usuarios de la plataforma de Servicios Financieros de Multipay, (100 usuarios de servicio web, 400 usuarios del aplicativo de caja y 20 usuarios del

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

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

4720ficial 472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

gestor de administración), respetando el esquema de creación de perfiles, que permiten definir las opciones de menú de las funciones anteriormente mencionadas en este punto.

21.1. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o bloqueo o degradación de la plataforma o intermitencia en el servicio.

21.2. El Contratista debe garantizar que, al actualizar la arquitectura en ambiente de producción, esta debe ser replicada en la contingencia y debe enviar las evidencias de la actividad realizada.

El Contratista y SPN entienden que para el proceso de transición a la Fase 2, los indicadores de Uptime se pueden ver afectados, así como se pueden presentar intermitencias programadas del servicio. Y que por lo tanto dicha falta de disponibilidad no será objeto de penalizaciones o incumplimientos, siempre y cuando estas se acuerden para garantizar el éxito de la transición a la Fase 2.

22. El Contratista debe garantizar que La Plataforma WEB cumpla con todos los lineamientos de seguridad basados en las normas y las mejores prácticas de la industria y debe estar protegida contra ataques informáticos al igual que toda la aplicación e infraestructura contratada.

23. Servicio de Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Servicios Financieros

23.1. El Contratista debe prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma de Servicios Financieros respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) siguiente. Esto aplica para todos los componentes de software, comunicaciones y todo componente que respalde la operación de la misma. Los casos se administrarán en la herramienta provista por la Entidad y en esta herramienta se lleva control de tiempos de respuesta según criticidad y categoría.

24. El Soporte que presta el Contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

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.	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver incidentes o problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos, sistemas operativos e infraestructura). También gestionan requerimientos de información solicitados por el cliente de acuerdo con la disponibilidad de información descrita en este contrato.	Contratista

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 250 # 95 A 95 Bogotá - Código postal: 110511

4720001 4720002 4720003 4720004 4720005 4720006 4720007 4720008 4720009 4720010 4720011 4720012 4720013 4720014 4720015 4720016 4720017 4720018 4720019 4720020 4720021 4720022 4720023 4720024 4720025 4720026 4720027 4720028 4720029 4720030 4720031 4720032 4720033 4720034 4720035 4720036 4720037 4720038 4720039 4720040 4720041 4720042 4720043 4720044 4720045 4720046 4720047 4720048 4720049 4720050 4720051 4720052 4720053 4720054 4720055 4720056 4720057 4720058 4720059 4720060 4720061 4720062 4720063 4720064 4720065 4720066 4720067 4720068 4720069 4720070 4720071 4720072 4720073 4720074 4720075 4720076 4720077 4720078 4720079 4720080 4720081 4720082 4720083 4720084 4720085 4720086 4720087 4720088 4720089 4720090 4720091 4720092 4720093 4720094 4720095 4720096 4720097 4720098 4720099 4720100 4720101 4720102 4720103 4720104 4720105 4720106 4720107 4720108 4720109 4720110 4720111 4720112 4720113 4720114 4720115 4720116 4720117 4720118 4720119 4720120 4720121 4720122 4720123 4720124 4720125 4720126 4720127 4720128 4720129 4720130 4720131 4720132 4720133 4720134 4720135 4720136 4720137 4720138 4720139 4720140 4720141 4720142 4720143 4720144 4720145 4720146 4720147 4720148 4720149 4720150 4720151 4720152 4720153 4720154 4720155 4720156 4720157 4720158 4720159 4720160 4720161 4720162 4720163 4720164 4720165 4720166 4720167 4720168 4720169 4720170 4720171 4720172 4720173 4720174 4720175 4720176 4720177 4720178 4720179 4720180 4720181 4720182 4720183 4720184 4720185 4720186 4720187 4720188 4720189 4720190 4720191 4720192 4720193 4720194 4720195 4720196 4720197 4720198 4720199 4720200 4720201 4720202 4720203 4720204 4720205 4720206 4720207 4720208 4720209 4720210 4720211 4720212 4720213 4720214 4720215 4720216 4720217 4720218 4720219 4720220 4720221 4720222 4720223 4720224 4720225 4720226 4720227 4720228 4720229 4720230 4720231 4720232 4720233 4720234 4720235 4720236 4720237 4720238 4720239 4720240 4720241 4720242 4720243 4720244 4720245 4720246 4720247 4720248 4720249 4720250 4720251 4720252 4720253 4720254 4720255 4720256 4720257 4720258 4720259 4720260 4720261 4720262 4720263 4720264 4720265 4720266 4720267 4720268 4720269 4720270 4720271 4720272 4720273 4720274 4720275 4720276 4720277 4720278 4720279 4720280 4720281 4720282 4720283 4720284 4720285 4720286 4720287 4720288 4720289 4720290 4720291 4720292 4720293 4720294 4720295 4720296 4720297 4720298 4720299 4720300 4720301 4720302 4720303 4720304 4720305 4720306 4720307 4720308 4720309 4720310 4720311 4720312 4720313 4720314 4720315 4720316 4720317 4720318 4720319 4720320 4720321 4720322 4720323 4720324 4720325 4720326 4720327 4720328 4720329 4720330 4720331 4720332 4720333 4720334 4720335 4720336 4720337 4720338 4720339 4720340 4720341 4720342 4720343 4720344 4720345 4720346 4720347 4720348 4720349 4720350 4720351 4720352 4720353 4720354 4720355 4720356 4720357 4720358 4720359 4720360 4720361 4720362 4720363 4720364 4720365 4720366 4720367 4720368 4720369 4720370 4720371 4720372 4720373 4720374 4720375 4720376 4720377 4720378 4720379 4720380 4720381 4720382 4720383 4720384 4720385 4720386 4720387 4720388 4720389 4720390 4720391 4720392 4720393 4720394 4720395 4720396 4720397 4720398 4720399 4720400 4720401 4720402 4720403 4720404 4720405 4720406 4720407 4720408 4720409 4720410 4720411 4720412 4720413 4720414 4720415 4720416 4720417 4720418 4720419 4720420 4720421 4720422 4720423 4720424 4720425 4720426 4720427 4720428 4720429 4720430 4720431 4720432 4720433 4720434 4720435 4720436 4720437 4720438 4720439 4720440 4720441 4720442 4720443 4720444 4720445 4720446 4720447 4720448 4720449 4720450 4720451 4720452 4720453 4720454 4720455 4720456 4720457 4720458 4720459 4720460 4720461 4720462 4720463 4720464 4720465 4720466 4720467 4720468 4720469 4720470 4720471 4720472 4720473 4720474 4720475 4720476 4720477 4720478 4720479 4720480 4720481 4720482 4720483 4720484 4720485 4720486 4720487 4720488 4720489 4720490 4720491 4720492 4720493 4720494 4720495 4720496 4720497 4720498 4720499 4720500 4720501 4720502 4720503 4720504 4720505 4720506 4720507 4720508 4720509 4720510 4720511 4720512 4720513 4720514 4720515 4720516 4720517 4720518 4720519 4720520 4720521 4720522 4720523 4720524 4720525 4720526 4720527 4720528 4720529 4720530 4720531 4720532 4720533 4720534 4720535 4720536 4720537 4720538 4720539 4720540 4720541 4720542 4720543 4720544 4720545 4720546 4720547 4720548 4720549 4720550 4720551 4720552 4720553 4720554 4720555 4720556 4720557 4720558 4720559 4720560 4720561 4720562 4720563 4720564 4720565 4720566 4720567 4720568 4720569 4720570 4720571 4720572 4720573 4720574 4720575 4720576 4720577 4720578 4720579 4720580 4720581 4720582 4720583 4720584 4720585 4720586 4720587 4720588 4720589 4720590 4720591 4720592 4720593 4720594 4720595 4720596 4720597 4720598 4720599 4720600 4720601 4720602 4720603 4720604 4720605 4720606 4720607 4720608 4720609 4720610 4720611 4720612 4720613 4720614 4720615 4720616 4720617 4720618 4720619 4720620 4720621 4720622 4720623 4720624 4720625 4720626 4720627 4720628 4720629 4720630 4720631 4720632 4720633 4720634 4720635 4720636 4720637 4720638 4720639 4720640 4720641 4720642 4720643 4720644 4720645 4720646 4720647 4720648 4720649 4720650 4720651 4720652 4720653 4720654 4720655 4720656 4720657 4720658 4720659 4720660 4720661 4720662 4720663 4720664 4720665 4720666 4720667 4720668 4720669 4720670 4720671 4720672 4720673 4720674 4720675 4720676 4720677 4720678 4720679 4720680 4720681 4720682 4720683 4720684 4720685 4720686 4720687 4720688 4720689 4720690 4720691 4720692 4720693 4720694 4720695 4720696 4720697 4720698 4720699 4720700 4720701 4720702 4720703 4720704 4720705 4720706 4720707 4720708 4720709 4720710 4720711 4720712 4720713 4720714 4720715 4720716 4720717 4720718 4720719 4720720 4720721 4720722 4720723 4720724 4720725 4720726 4720727 4720728 4720729 4720730 4720731 4720732 4720733 4720734 4720735 4720736 4720737 4720738 4720739 4720740 4720741 4720742 4720743 4720744 4720745 4720746 4720747 4720748 4720749 4720750 4720751 4720752 4720753 4720754 4720755 4720756 4720757 4720758 4720759 4720760 4720761 4720762 4720763 4720764 4720765 4720766 4720767 4720768 4720769 4720770 4720771 4720772 4720773 4720774 4720775 4720776 4720777 4720778 4720779 4720780 4720781 4720782 4720783 4720784 4720785 4720786 4720787 4720788 4720789 4720790 4720791 4720792 4720793 4720794 4720795 4720796 4720797 4720798 4720799 4720800 4720801 4720802 4720803 4720804 4720805 4720806 4720807 4720808 4720809 4720810 4720811 4720812 4720813 4720814 4720815 4720816 4720817 4720818 4720819 4720820 4720821 4720822 4720823 4720824 4720825 4720826 4720827 4720828 4720829 4720830 4720831 4720832 4720833 4720834 4720835 4720836 4720837 4720838 4720839 4720840 4720841 4720842 4720843 4720844 4720845 4720846 4720847 4720848 4720849 4720850 4720851 4720852 4720853 4720854 4720855 4720856 4720857 4720858 4720859 4720860 4720861 4720862 4720863 4720864 4720865 4720866 4720867 4720868 4720869 4720870 4720871 4720872 4720873 4720874 4720875 4720876 4720877 4720878 4720879 4720880 4720881 4720882 4720883 4720884 4720885 4720886 4720887 4720888 4720889 4720890 4720891 4720892 4720893 4720894 4720895 4720896 4720897 4720898 4720899 4720900 4720901 4720902 4720903 4720904 4720905 4720906 4720907 4720908 4720909 4720910 4720911 4720912 4720913 4720914 4720915 4720916 4720917 4720918 4720919 4720920 4720921 4720922 4720923 4720924 4720925 4720926 4720927 4720928 4720929 4720930 4720931 4720932 4720933 4720934 4720935 4720936 4720937 4720938 4720939 4720940 4720941 4720942 4720943 4720944 4720945 4720946 4720947 4720948 4720949 4720950 4720951 4720952 4720953 4720954 4720955 4720956 4720957 4720958 4720959 4720960 4720961 4720962 4720963 4720964 4720965 4720966 4720967 4720968 4720969 4720970 4720971 4720972 4720973 4720974 4720975 4720976 4720977 4720978 4720979 4720980 4720981 4720982 4720983 4720984 4720985 4720986 4720987 4720988 4720989 4720990 4720991 4720992 4720993 4720994 4720995 4720996 4720997 4720998 4720999 4721000 4721001 4721002 4721003 4721004 4721005 4721006 4721007 4721008 4721009 4721010 4721011 4721012 4721013 4721014 4721015 4721016 4721017 4721018 4721019 4721020 4721021 4721022 4721023 4721024 4721025 4721026 4721027 4721028 4721029 4721030 4721031 4721032 4721033 4721034 4721035 4721036 4721037 4721038 4721039 4721040 4721041 4721042 4721043 4721044 4721045 4721046 4721047 4721048 4721049 4721050 4721051 4721052 4721053 4721054 4721055 4721056 4721057 4721058 4721059 4721060 4721061 4721062 4721063 4721064 4721065 4721066 4721067 4721068 4721069 4721070 4721071 4721072 4721073 4721074 4721075 4721076 4721077 4721078 4721079 4721080 4721081 4721082 4721083 4721084 4721085 4721086 4721087 4721088 4721089 4721090 4721091 4721092 4721093 4721094 4721095 4721096 4721097 4721098 4721099 4721100 4721101 4721102 4721103 4721104 4721105 4721106 4721107 4721108 4721109 4721110 4721111 4721112 4721113 4721114 4721115 4721116 4721117 4721118 4721119 4721120 4721121 4721122 4721123 4721124 4721125 4721126 4721127 4721128 4721129 4721130 4721131 4721132 4721133 4721134 4721135 4721136 4721137 4721138 4721139 4721140 4721141 4721142 4721143 4721144 4721145 4721146 4721147 4721148 4721149 4721150 4721151 4721152 4721153 4721154 4721155 4721156 4721157 4721158 4721159 4721160 4721161 4721162 4721163 4721164 4721165 4721166 4721167 4721168 4721169 4721170 4721171 4721172 4721173 4721174 4721175 4721176 4721177 4721178 4721179 4721180 4721181 4721182 4721183 4721184 4721185 4721186 4721187 4721188 4721189 4721190 4721191 4721192 4721193 4721194 4721195 4721196 4721197 4721198 4721199 4721200 4721201 4721202 4721203 4721204 4721205 4721206 4721207 4721208 4721209 4721210 4721211 4721212 4721213 4721214 4721215 4721216 4721217 4721218 4721219 4721220 4721221 4721222 4721223 4721224 4721225 4721226 4721227 4721228 4721229 4721230 4721231 4721232 4721233 4721234 4721235 4721236 4721237 4721238 4721239 4721240 4721241 4721242 4721243 4721244 4721245 4721246 4721247 4721248 4721249 4721250 4721251 4721252 4721253 4721254 4721255 4721256 4721257 4721258 4721259 4721260 4721261 4721262 4721263 4721264 4721265 4721266 4721267 4721268 4721269 4721270 4721271 4721272 4721273 4721274 4721275 4721276 4721277 4721278 4721279 4721280 4721281 4721282 4721283 4721284 4721285 4721286 4721287 4721288 4721289 4721290 4721291 4721292 4721293 4721294 4721295 4721296 4721297 4721298 4721299 4721300 4721301 4721302 4721303 4721304 4721305 4721306 4721307 4721308 4721309 4721310 4721311 4721312 4721313 4721314 4721315 4721316 4721317 4721318 4721319 4721320 4721321 4721322 4721323 4721324 4721325 4721326 4721327 4721328 4721329 4721330 4721331 4721332 4721333 4721334 4721335 4721336 4721337 4721338 4721339 4721340 4721341 4721342 4721343 4721344 4721345 4721346 4721347 4721348 4721349 4721350 4721351 4721352 4721353 4721354 4721355 4721356 4721357 4721358 4721359 4721360 4721361 4721362 4721363 4721364 4721365 4721366 4721367 4721368 4721369 4721370 4721371 4721372 4721373 4721374 4





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

- 24.1. Definiciones de los eventos a Gestionar en el Nivel 3 de la siguiente manera:
- 24.2. Incidentes: Eventos que afectan la operación de la aplicación o de la infraestructura que soporta la Plataforma de Servicios Financieros, que son replicables y pueden ser analizados y resueltos consultando o modificando el código fuente de la aplicación o aplicando acciones sobre la aplicación desplegada en producción o sobre la base de datos o sobre la infraestructura que lo soporta. Los eventos de tipo incidente deben ser resueltos en los tiempos establecidos según prioridad y 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. "Interrupción (indisponibilidad o degradación) no planificada de un servicio de tecnología de información. Cualquier evento detectado que pueda afectar un servicio de la Entidad en el futuro, será también catalogado como un incidente". 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.
- 24.3. 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 o en gran impacto varios usuarios se ven afectados de forma crítica o genera sanciones económicas o disciplinarias a la Entidad o sus colaboradores. Estos incidentes deben ser agrupados en la herramienta de gestión por la mesa de servicio de la Entidad, con la finalidad de poder ser solucionados o documentados de forma masiva.
- 24.4. Problemas: Incidentes no replicables o sin causa raíz conocida, que requieren un análisis detallado hasta que puedan ser encontrada la causa raíz. El caso problema tendrá un compromiso de fecha y el Contratista debe dar solución temporal y fecha definitiva de solución.
- 24.5. RFC (Requerimiento de Cambios): Solicitudes de cambios en la aplicación definidas en el alcance del Estudio Previo del Contrato, las cuales pueden estar asociadas a la transición de la Fase 2. Para ellos se acordará y definirá el tiempo:
- (i) Las principales razones para la realización de cambios en el servicio contratado de la Plataforma:
- Solución de errores conocidos.
  - Configuraciones relacionadas con la transición de la Fase 2.
- Estos Requerimientos de Cambios deberán seguir el procedimiento "Proceso de Requerimientos y Control de Cambios" establecido en este contrato.
- 24.6. 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 por la no aprobación o no viabilidad de la implementación de la solución.
- 24.7. Requerimientos: Tipo Solicitudes de información o análisis sobre la Plataforma de Servicios Financieros de Multipay, incluyendo los procesos y procedimientos implementados sobre la aplicación, que no son de tipo operativo y que no se puedan obtener a través de dicha plataforma por parte de la Entidad enfocados exclusivamente a la transición de la Fase 2.

25. Los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) que se definen son los siguientes:

- 25.1. 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 Entidad y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá - Código postal: 110911  
4720local @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

**Urgencia Media:** Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la Entidad, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

**Urgencia Baja** Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente.

**Impacto Alto:** Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a canal retail y/o redes aliadas.

**Impacto Medio:** Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación canal retail y/o redes aliadas.

**Impacto Bajo:** Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a un segmento de la Entidad (una persona o grupo de personas).

URGENCIA	Alto			
	(Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la Entidad y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema)	MEDIO	ALTO	CRITICO
	Medio			
	(Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la Entidad, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso)	MEDIO	MEDIO	ALTO
	Bajo			
	(Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO
		Bajo	Medio	Alto
		IMPACTO		

Otros Conceptos a tener en cuenta:

**Servicio Prioritario:** Es aquel que por su nivel superior de importancia e impacto podría detener la operación de los

www.4-72.com.co

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

procesos de negocio si no es atendido a tiempo.

**Servicio Importante:** Los servicios importantes hacen referencia a la afectación en un nivel medio de aceptación pero que de igual manera se deben atender porque delienan la funcionalidad en el aplicativo afectando la labor final.

**Servicio Estándar:** Los servicios estándar hacen referencia a solicitudes donde la afectación está dada en un nivel más bajo o son requerimientos de información y análisis para la transición de la Fase 2, los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

\* El cuadro adjunto indica los tiempos del ANS de acuerdo con categoría y priorización

CATEGORIA SERVICIO	PRIORIZACION	ANS Horas
SERVICIO PRIORITARIO	Bajo	12
	Medio	8
	Alto	4
	Critico	3
SERVICIO IMPORTANTE	Bajo	21
	Medio	12
	Alto	6
	Critico	4
SERVICIO ESTANDAR REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Bajo	48
	Medio	24
	Alto	12
	Critico	8

26. El Contratista debe garantizar que todo incidente debe tener devolución documentada, 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. Causa y solución específica que se implementó.
27. El Contratista acepta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes por concepto del servicio de soporte, a continuación, se describe el modelo de penalización:

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

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181**

DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y

MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

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

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
Critico	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:

IMPACTO	PESO
Prioritarios	50%
Importantes	35%
Requerimientos	15%

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

Descuento mensual en Servicio de Soporte	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97.99%	95.99%	93.99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

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

Las Partes acuerdan que para este Contrato se evaluará la aplicación de estos ANS teniendo en consideración las implicaciones e impactos del proceso de Transición a la Fase 2, debido a que en esta fase 1, no se generarán mejoras.

28. El Contratista debe proveer una línea de atención para la atención y solución de las incidencias presentadas bajo las siguientes condiciones:

- 28.1. Horario de atención: De lunes a viernes se tendrá personal asignado del Contratista de 8 am a 10 pm. Los sábados de 8 am a 1 pm.
- 28.2. El Contratista debe garantizar que la atención contemple ingenieros y escalamiento a expertos en el horario establecido en caso de incidente mayor, con conocimiento de la solución.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

- 28.3. El Contratista debe 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.
29. El Contratista debe entregar a la Entidad evidencias de contar con el contrato de soporte adecuado de Data Center 7x24 (principal) y ambiente de contingencia con los niveles de escalamiento que le permitan cumplir con los ANS del presente contrato.
30. El Contratista deberá entregar informes mensuales de comportamiento del servicio de soporte y sus respectivos planes de acción según las tendencias presentadas y según la base de conocimiento de soluciones.
31. La Entidad podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios del Contratista y el Contratista debe tener implementado el escalamiento y la gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión, atención y solución a los casos registrados enfocado a la Transición a la Fase 2 y los requerimientos señalados en el Estudio Previo de este Contrato. La mesa de servicios de la Entidad debe tener herramientas de acceso remoto hacia los puntos de venta de La Entidad para dar mayor agilidad a la solución si así se requiere.
32. Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 de la Plataforma: Se refiere al Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 de la Plataforma de Servicios Financieros conforme las necesidades y/o actividades requeridas por la Entidad para el buen desarrollo del servicio basado en un Bolsa de trescientas (300) Unidades de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 para la vigencia del presente Contrato, las cuales serán usadas para cada requerimiento o proyecto así:
- 32.1. Definición de Unidades:

Se tiene en cuenta que la distribución de actividades para llevar a cabo un proyecto de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 no tiene el mismo costo o valor, por ende, se traduce la hora de este Servicio en unidades, a través de la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	% Valor por Unidad
Definición del Requerimiento	0,7
QA	0,5
Documentación	0,3
Servicio de Soporte a la Transición Fase 2	1
Despliegue en Certificación	0,5
Despliegue en Producción	1
Gerencia del Proyecto	1,5
Capacitación	0,5

La estimación del esfuerzo de los cambios solicitados por la Entidad se realizará en la fase de Definición del proyecto. Esta será responsabilidad del Contratista quien hará uso de su propio mecanismo de estimación en el ciclo de vida del software y es reserva del Contratista.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá - Código postal: 110911  
472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181**

DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y

MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

32.2. El Contratista debe realizar los proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos" (Gráfica 1 que estipula tiempos esperados). Estos cambios serán numerados en orden consecutivo con el prefijo CC- número de control de cambios. Para los cambios se definirán las fechas de cada paso del procedimiento de común acuerdo entre el Gerente de Proyecto de la Entidad o a quien el designe y el Gerente de Proyecto del Contratista y se dejarán en el documento base line (Plan de salidas).

32.2.1. Para las gestiones de cambio el Contratista analizará los requerimientos/cambios de transición a la Fase 2 solicitados por la Entidad los días miércoles de 2:00pm a 3:00pm, donde posteriormente se dará respuesta sobre el estado de los requerimientos/cambios revisados durante la ejecución del proceso de gestión de cambios. Contemplando los cambios de emergencia.

32.2.2. El Contratista para cada uno de los proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 (requerimientos, interconexiones, configuraciones) solicitados por la Entidad, deberá estimar el impacto y costos eventuales sobre los recursos del sistema contratado en la fase de "Definición", con el fin de evaluar la viabilidad de cada uno de ellos y generar su aprobación por parte de la Entidad. Esto por cuanto dichos proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 podrán generar costos adicionales en el soporte y mantenimiento de la Plataforma o que puedan sobrepasar la asignación presupuestal del Contrato.

32.3. El cumplimiento en fechas pactadas del Plan de Salidas del procedimiento debe ser de mínimo 97% del total de compromisos y se dará cuando los entregables estén completos en cada una de las etapas del proyecto de personalización. Los cumplimientos medidos son aquellos que tienen que ver exclusivamente con responsabilidad del Contratista y que no hayan sido afectados por ningún faltante dependiente de la Entidad.

32.4. El Contratista asignará recursos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 entre un (1) día y máximo treinta (30) días después de aprobado un requerimiento, y se compromete a optimizar el proceso de inicio de los proyectos de personalización.

32.5. Se tendrá penalización por incumplimiento atribuido al Contratista en el procedimiento de requerimientos/control de cambios en las fechas pactadas contando el número de días de retraso (se considera en retraso el entregable no entregado a tiempo o con pruebas incompletas o devuelto por calidad, respecto a la fecha pactada). Esta revisión se realizará con el Gerente de proyecto respectivo y se llevará matriz de entregables:

ANS de Control de Cambios o requerimiento	Porcentaje de descuento sobre el valor del requerimiento %
Entregado a tiempo	0%
1 a 7 días calendario después de la fecha de compromiso	15%
8 días calendario y siguientes después de la fecha de compromiso	35%

33. El Contratista debe realizar las actividades de levantamiento de información, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación y despliegue en producción, parametrización o ajuste de infraestructura o comunicaciones que demande el requerimiento.

34. El Contratista otorgará ambiente de certificación de requerimientos para que la entidad realice sus respectivas pruebas respetando los datos que allí se encuentren e informando previamente para hacer cambios de datos o parámetros en dicho ambiente. El Contratista deberá cumplir con la entrega del set de pruebas completo de cada control de cambios/requerimiento.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicio Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

informando el estado de cada caso de prueba (correcto o incorrecto), adjuntando las evidencias cuando haga entrega a la Entidad.

35. El Contratista debe asignar los recursos humanos idóneos para cada paso del procedimiento con el fin de agregar valor al proceso de cambio.
36. El Contratista debe entregar los manuales funcionales y técnicos actualizados de cada requerimiento específico.
37. Para la aceptación de facturación de requerimientos se debe tener el requerimiento aprobado por parte de la Entidad. El requerimiento se dará por aceptado cuando se valide en el ambiente de certificación por decisión de la Entidad o cuando el despliegue en producción dependa de un Tercero (Proveedor de SPN, Aliados de SPN), o por cualquier otra causa ajena a Multipay; para los demás casos el requerimiento será aceptado en el ambiente de producción de Multipay por parte del responsable del proceso en la Entidad o de quién realizó la solicitud por parte de la Entidad.

Dicha aprobación se deberá dar con la documentación de los manuales actualizados y la capacitación respecto de cada requerimiento, esta última si es necesaria. Una vez cumplida la condición de aceptación el respectivo requerimiento será objeto de facturación equivalente al esfuerzo ejecutado en el cronograma de cada uno según corresponda.

38. El proceso de requerimientos y control de cambios para la ejecución en este contrato será el siguiente:

ESPACIO EN BLANCO

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

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

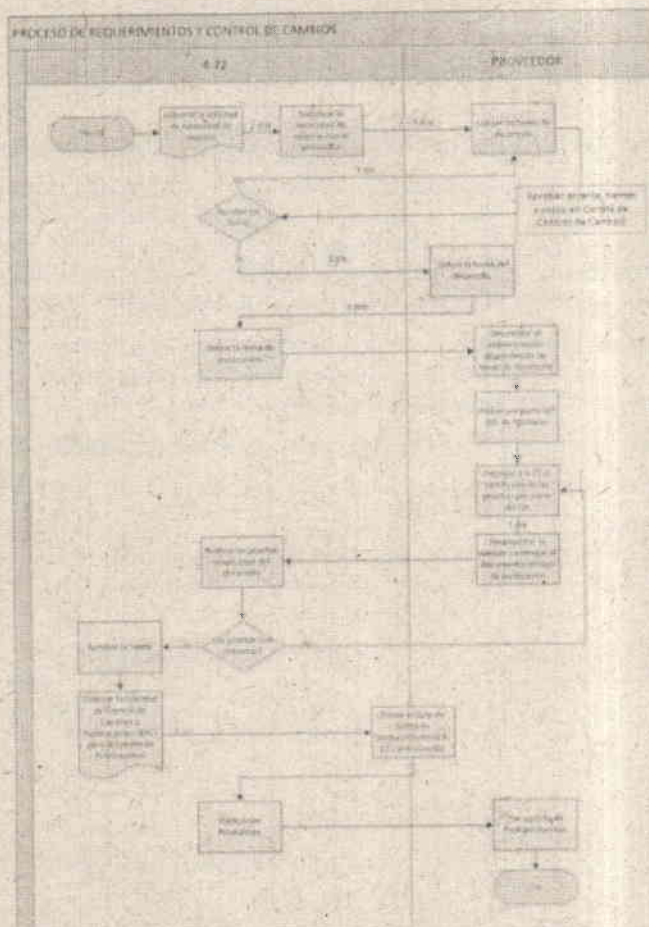
MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0



(Gráfica 1).

39. El Contratista deberá realizar una capacitación del nuevo requerimiento al líder funcional y responsable del proceso en la nueva funcionalidad cuando se acuerde con la Entidad por la magnitud del mismo.
40. El Contratista debe elaborar la documentación técnica necesaria, que soporte las actividades, procesos y procedimientos de los proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 (Matrices de interconexiones o la documentación que se acuerde para tener claros los servicios técnicos que se afectan).
41. El Contratista debe garantizar la calidad de los requerimientos o proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 y los tiempos de respuesta cumpliendo los ANS de Requerimientos estipulados en el procedimiento.
42. El Contratista debe proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 de la Plataforma.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181**, DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

43. El Contratista debe entregar el paquete de publicación de las funcionalidades de la caja que le entrega a la entidad para su despliegue en producción una vez los proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2 sean aprobados en pruebas, en las fechas estipuladas en el Plan de Salidas (Base line) con su respectivo plan de Publicación, cambios a realizar de forma funcional y técnica, minutograma, riesgos, roll back y acciones preventivas.
44. Igualmente debe cumplir con la calidad en las publicaciones de la solución. Si hay incumplimiento en el ANS de calidad en publicación la penalidad sería de la siguiente manera: si la publicación es para solucionar incidentes la sanción se aplicará sobre el valor mensual del servicio de soporte y mantenimiento, si la publicación es de nuevos requerimientos o proyectos de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2, la sanción se aplicará sobre el valor de implementación del requerimiento o proyecto de Servicio de Soporte a la Transición Fase 2, de acuerdo a la siguiente tabla:

ANS de Calidad Personalizaciones o Requerimientos Número de Publicaciones con incidentes (Puntos Acumulados del contrato)	% de descuento
0	0%
5	6%
7	7%
9	8%
10 o más	9%

45. El Contratista debe realizar las actas de reunión, actas de entrega y cronogramas de trabajo, documentos de entendimiento y demás entregables de la metodología que se sigue para los respectivos entregables del contrato.
46. Comercialización: El Contratista no podrá ofrecer comercialmente la solución tecnológica personalizada para Servicios Postales Nacionales a las redes aliadas integradas de forma directa en el proyecto producto de este contrato durante la vigencia del contrato, sin autorización escrita de Servicios Postales Nacionales. El alcance de esta cláusula incluye: Solución de punto de venta (solución de caja y gestor con transacciones de nivel superior), solución de autorización de giros nacionales e interconexión Web Service-Interred para colaboradores con conexiones directas de web service (host to host) o cliente-servidor, pago de pensionados.

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

- 1- Informar al Contratista el ingreso de nuevos colaboradores al servicio, para dar cumplimiento al numeral 52 de obligaciones especiales del Contratista referente a la "comercialización".
- 2- El **CONTRATANTE** se compromete a dar trámite y gestión para la radicación interna en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles una vez recibida la facturación electrónica que el **CONTRATISTA** envíe mediante correo electrónico.
- 3- Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación.

www.4-72.com.co

Tel: (57 601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

4720Bolat @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.

- 4- Supervisar que el **CONTRATISTA** cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
- 5- Suministrar de manera oportuna al **CONTRATISTA** la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
- 6- Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
- 7- Expedir las certificaciones a que haya lugar.
- 8- Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
- 9- Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.
- 10- Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
- 11- Suministrar la información necesaria para realizar el soporte, con las evidencias claras de los casos presentados.
- 12- Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
- 13- Elaborar pruebas sobre los programas entregados a LA EMPRESA y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.
- 14- Mantener actualizado e informado el nivel de escalamiento (técnico y administrativo) cada vez que surja algún cambio ya sea temporal o permanente.
- 15- Mantener indemne al **CONTRATISTA** de las reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa actuaciones propias o de sus dependientes originadas en dolo, culpa grave o negligencia.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- PROTECCIÓN 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 2013, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.**, por parte 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.S.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

📍 4720ficial 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📞 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

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

**CLÁUSULA OCTAVA.- SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN.** La supervisión y/o control de ejecución del contrato la ejercerá LA ENTIDAD a través de la **Dirección Nacional de Informática y Tecnología** de Servicios Postales Nacionales S.A.S, quien haga sus veces y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad, 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.S. **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, conceptualizar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo 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 NOVENA.- LIQUIDACIÓN.** El presente contrato no se liquidará de conformidad a lo señalado en el Capítulo IV del Manual de Contratación de la Entidad.

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911  
472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

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

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

4720ficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- 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 1.993 y demás normas concordantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 OCTAVA.- GARANTIA DE CUMPLIMIENTO.** El contratista deberá constituir una póliza a favor de Ges Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A.S, en la cual consten los siguientes amparos los cuales deberán contarse a partir de la suscripción de contrato:

- **De cumplimiento,** de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Calidad de los Servicios,** de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Prestaciones Sociales, Indemnizaciones Laborales y Prestaciones Sociales,** de todas las estipulaciones pactadas en el contrato, en cuantía equivalente al veinte por cinco (5%) del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución y tres (3) años más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicios Postales Nacionales S.A.S. y requiere de su aprobación para poder ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión, adición o prórroga del contrato, el contratista se obliga ampliar las garantías correspondientes. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA 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. **PARÁGRAFO QUINTO.-** La reposición del valor asegurado, no disminuirá por cada evento que reclame Servicios Postales Nacionales S.A.S.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- 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.- 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.

www.4-72.com.co

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional 01 8900 111 210  
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911  
472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72







Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- 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 TERCERA.- 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 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 CUARTA.- 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 QUINTA.- 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.-**

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

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

4720604 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MINTIC





Correo y mucho más

CONTRATO No. **181** DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y  
MULTIPAY S.A.S - NIT N° 900.258.803-0

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 VIGÉSIMA SEXTA.- 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 VIGÉSIMA SÉPTIMA.- 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

**08 JUL 2022**

LA ENTIDAD

**PAOLA DEVIA DIAZ**  
Secretaria General

EL CONTRATISTA

**THIAN SOON TAN**  
MULTIPAY S.A.S.

Proyecto: Mauricio Arturo Vargas Baquero / Profesional Secretaria General

VoBo: Maria Manuela Pérez Garzón / Directora Nacional de Contratación y Compras

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

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

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

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

