



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

CONTRATISTA: DIGITAL WARE S.A.S.
Nit 830.042.244 1.

OBJETO: SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO, EN TODOS LOS MODULO LICENCIADOS Y EN PRODUCCIÓN DE LAS APLICACIONES SEVEN – ERP Y KACTUS – HCM, QUE ASEGURE UNA EFECTIVA SOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS, PROBLEMAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO QUE CONTEMPLAN MEJORAS DE LEY Y/O ACTUALIZACIONES.

VALOR: DOSCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS VEINTIUN PESOS M/CTE (\$224.796.921). INCLUIDO TODOS LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMÁS IMPUESTOS A QUE HAYA LUGAR.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN: EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE ENERO DE 2023, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.

Entre los suscritos a saber, **PAOLA DEVIA DIAZ**, identificada con la cédula de ciudadanía N° **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 Círculo 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 e identificada con Nit. **900.062.917-9**, quien para efectos del presente documento se denominará **LA EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE**, por una parte; y por la otra, **LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. **51.704.713 de Bogotá**, actuando en nombre y representación legal de **DIGITAL WARE S.A.S.**, identificada con **NIT 830.042.244 1**, 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, previo las siguientes consideraciones:

- 1- Que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología de Servicios Postales Nacionales S.A.S, presentó como área independiente, la necesidad de iniciar trámite contractual para el **"SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO, EN TODOS LOS MODULO LICENCIADOS Y EN PRODUCCIÓN DE LAS APLICACIONES SEVEN – ERP Y KACTUS – HCM, QUE ASEGURE UNA EFECTIVA SOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS, PROBLEMAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO QUE CONTEMPLAN MEJORAS DE LEY Y/O ACTUALIZACIONES."**

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

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- 2- Que el presente contrato cuenta con el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 73565 del 04 de octubre de 2022 por valor de DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 249.938.563)** expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Entidad.
- 3- Que el proceso adelantado en la presente contratación se realizó de conformidad a lo establecido en el Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A.S. adoptado por el Acuerdo No. 05 de 2020: *"Modalidades de Selección – Contratación Directa"* relacionada con contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado, e invocando la causal de proveedor exclusivo en el mercado, ya que, bajo las condiciones y descripción definidas en la presente, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor..
- 4- Que el día 05 de diciembre de 2022 se envió la Invitación Directa CD – 213 – 2022, para que el oferente presentara su oferta.
- 5- Que el día 06 de diciembre de 2022 se realizó el cierre del proceso de Invitación Directa CD – 213 – 2022 y se recibió propuesta del siguiente oferente:

NOMBRE DEL PROPONENTE	INTEGRANTES UT - CONSORCIO	IDENTIFICACION	PARTICIPACION	RADICADO
DIGITAL WARE S.A.S.	N/A	830.042.244 1	100%	DICIEMBRE 06 DE 2022 HORA 12:07

- 6- Que el Comité Evaluador procedió a realizar la evaluación jurídica, económica y técnica para verificar las condiciones del proponente que presentó oferta de conformidad con los documentos que integran el proceso.
- 7- Que el día 06 de Diciembre de 2022 se realizó el informe de evaluación, respuestas a las observaciones y/o subsanaciones o aclaraciones, cuyo resultado fue el que se relaciona a continuación:

PROPONENTE	EVALUACIÓN JURÍDICA	EVALUACIÓN ECONOMICA	EVALUACIÓN TÉCNICA	RESULTADO FINAL
DIGITAL WARE S.A.S.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	HABILITADO

- 8- Que, de conformidad con los documentos del proceso de selección, la adjudicación del presente contrato se llevaría mediante el criterio de selección al ofrecimiento más favorable a la Empresa y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- 9- Que el oferente **DIGITAL WARE S.A.S** es el unico dueño del código fuente del aplicativo SEVEN ERP Y KACTUS – HCM según el Certificado de Derechos de autor bajo el registro del 08 de julio de 2013 en el libro 13 tomo 38 partida 161.
- 10- Que mediante memorando de recomendación de fecha 07 de diciembre de 2022, el Comité Evaluador presentó recomendación de adjudicación de la oferta allegada por **DIGITAL WARE S.A.S.**, identificado con **Nit 830.042.244 1**, teniendo en cuenta que es una oferta favorable y cumple con los factores Técnicos, Económicos y Legales requeridos por la entidad en el proceso de Invitación Directa CD – 213 – 2022.

Que, en virtud de lo citado, las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO. "SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO, EN TODOS LOS MODULO LICENCIADOS Y EN PRODUCCIÓN DE LAS APLICACIONES SEVEN – ERP Y KACTUS – HCM, QUE ASEGURE UNA EFECTIVA SOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS, PROBLEMAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO QUE CONTEMPLAN MEJORAS DE LEY Y/O ACTUALIZACIONES.", de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en la Invitación Directa adelantada por la Empresa, el documento de Estudios Previos y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, documentos los cuales hacen parte integral del presente contrato. El contratista deberá dar estricto cumplimiento a las condiciones técnicas de necesidad descritas en las especificaciones técnicas del Capítulo 3 del Estudio Previo.

CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR DEL CONTRATO. El presente contrato será por la suma de hasta **DOSCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS VEINTIUN PESOS M/CTE (\$224.796.921)** incluido todos los impuestos y costos a que haya lugar, desagregados a costo unitario conforme a la oferta económica presentada en su propuesta y que hace parte integral del presente documento; apropiados bajo el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 73565 del 04 de octubre de 2022** expedido por el Jefe Nacional de Presupuesto de LA EMPRESA.

CLÁUSULA TERCERA. - TÉRMINO DE EJECUCIÓN. El término de ejecución del contrato será **HASTA EL 31 DE ENERO DE 2023**, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

CLÁUSULA CUARTA. - FORMA DE PAGO: Se efectuarán los pagos que se describen a continuación de conformidad con el Soporte técnico y mantenimiento, en todos los modulo licenciados y en producción de las aplicaciones Seven – ERP y Kactus – HCM, que asegure una efectiva solución de las incidencias, problemas y solicitudes de servicio que contemplen mejoras de ley y/o actualizaciones, servicio efectivamente prestado, suministrado y debidamente aprobado por el supervisor del contrato.

La Empresa pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

- Dos pagos en sumas iguales, cada uno correspondiente al valor **CIENTO SEIS MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA PESOS CON OCHENTA CENTAVOS M/CTE (\$106.136.180,80)**. Un primer pago en el mes de diciembre de 2022 IVA incluido, por concepto actualización, soporte técnico y mantenimiento, en todos los módulos licenciados y en producción de las aplicaciones Seven – ERP y Kactus



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- HCM, que asegure una efectiva solución de las incidencias, problemas y solicitudes de servicio que contemplen mejoras de ley y/o actualizaciones de acuerdo con el valor ofertado por el contratista y un segundo pago al finalizar el contrato. Cada pago estará sujeto a la previa aprobación por parte del supervisor del contrato.
- Dos (2) pagos vencidos, cada uno con el cumplimiento de 30 horas consumidas de la bolsa de SESENTA (60) horas consultoría técnica de acompañamiento para los sistemas de información Seven-ERP y Kactus-HCM; teniendo en cuenta el valor de **DOSCIENTOS OCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE, (\$208.742)** IVA incluido por cada hora; este pago estará sujeto a la previa aprobación por parte del supervisor del contrato y la entrega de las actas de visita debidamente firmadas por el profesional que SPN disponga para tal fin.

Nota: En todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para ejecución del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago se efectuará a los treinta (30) días siguientes a la correcta presentación de la factura, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor que 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 adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única pila de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a 90 días. d) Certificado y Control de Ejecución. e) Informe de supervisión.

CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. Para el correcto desarrollo del objeto contractual, EL CONTRATISTA se compromete, en ejecución del contrato y en cumplimiento de su objeto, a cumplir las siguientes obligaciones y requerimientos técnicos en las condiciones más favorables para LA ENTIDAD:

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA Sin perjuicio a las demás obligaciones que se emanan de la ley y del contrato que se va a celebrar, está especialmente obligado a:

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

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



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.

- g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.
12. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas, y el inventario de los equipos relacionando los elementos suministrados con serial, descripción, cantidades, valor unitario, subtotal por elementos, IVA y valor total, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARÁGRAFO. En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020.
13. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que emanan de la ley y del contrato que se va a celebrar, el contratista está especialmente obligado a:

1. El oferente no podrá revelar durante la vigencia del contrato o dentro de los dos años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad de SPN sin el previo consentimiento por escrito de este último.
2. El oferente 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 oferente, permanecerán como propiedad de Servicios Postales Nacionales S.A.S. El oferente no tendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente contrato.
3. El oferente debe entregar un informe de gestión mensual por cada sistema, que contenga: Numero de caso, tipo de solicitud, modulo, programa, asunto o breve descripción del caso, estado, fecha y hora de solicitud, fecha y hora de cierre. Adicionalmente entregar plan de acción para los casos que quedan abiertos y la gestión realizada sobre los casos que hayan quedado pendientes en el informe de gestión anterior. Si durante el mes que se está entregando el informe se realizan actualizaciones y/o mantenimientos, el informe deberá contener además el número de Service pack liberados.
4. El oferente debe garantizar que los cambios normativos (Leyes, decretos, resoluciones), de carácter general y obligatorio cumplimiento, deberán ser implementados en ambiente de pruebas por SPN por lo menos tres



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

semanas antes de su entrada en vigencia, con el fin de realizar las respectivas validaciones y así asegurar la funcionalidad en el momento de la puesta en producción.

5. El oferente debe informar y entregar las Nuevas versiones, parches y/o paquetes generados ("SERVICE PACKS"), previamente certificados a SPN, con la respectiva documentación y manuales de usuario actualizados si aplica.
6. El oferente deberá asegurar que con la entrega de actualizaciones del servicepack de Seven ERP y Kactus, mantendrá las funcionalidades base entregadas para SPN.
7. El oferente debe asegurar la oportuna y eficaz prestación del objeto a contratar, respondiendo por la calidad del software, bienes y servicios suministrados.
8. El oferente debe asegurar que, al momento de realizarse las actualizaciones, estas no afectaran de forma negativa las Interfaces que cada uno de los aplicativos razón del contrato a generarse, tienen con los demás sistemas de información con los que cuenta la Empresa.

PARÁGRAFO: Para el caso SPN garantizará un ambiente de pruebas conectado a los aplicativos con los que tenga interfaz incluyendo la documentación de las interfaces.

9. El oferente debe poner a disposición de SPN, la herramienta SAC-Web – Gestión de Tickets.
10. El oferente debe gestionar el servicio desde la apertura hasta la solución y cierre efectivo del incidente y/o requerimiento a plena satisfacción de la Empresa.
11. El oferente debe entregar actualizaciones del producto de acuerdo con la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, para ello el Oferente debe certificar la operación del Software cada vez que evolucione el mismo.
12. El oferente debe reportar por escrito a SPN, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados de las aplicaciones.
13. El oferente debe poner a disposición de SPN una Mesa de Servicio donde se centralice la operación desde la perspectiva de ITIL v3 Guía de Servicio para la gestión de los casos. Es necesario que el oferente entregue por escrito cual es el escalamiento actualizado, con números de contacto, tiempo de espera para la atención vía telefónica, correo y/o celular, correos electrónicos tanto para el software Seven – ERP como para Kactus. Esta documentación debe ser entregada máximo en los 5 siguientes días hábiles a la firma del contrato y/o perfeccionamiento del mismo. El escalamiento debe ser socializado con SPN cada vez que sufra algún tipo de modificación.
14. El oferente pondrá a disposición de SPN los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso; y garantizar que se encuentra implementada la Categorización, Escalamiento y la Gestión del cambio, procesos que permiten una buena práctica en la gestión, atención y solución a los casos registrados.
15. El oferente pondrá a disposición de SPN una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE S.A.S. y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
16. El oferente debe prestar atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de incidencias y problemas, en caso de ser necesario.



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

17. El oferente debe salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
18. El oferente debe entregar una justificación oficial escrita dirigida al supervisor del contrato de SPN, si llegara a existir una mejora escalada por SAC o por solicitud de requerimiento, que para el oferente no sea viable implementar en los sistemas de información.
19. El oferente debe mantener durante la ejecución del contrato las especificaciones técnicas presentadas en la propuesta, en forma permanente y con altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender las obligaciones y asegurando la calidad de los productos y servicios entregados a la Empresa en todos los módulos y programas que se encuentran licenciados y en producción para SPN.
20. El oferente debe contar con los recursos idóneos y especializados para la eficiente prestación del servicio del objeto contractual, para cada sistema contratado.
21. El oferente debe realizar una reunión presencial y/o virtual mensual para el seguimiento de la gestión de los casos. Esta reunión debe ser previa a la entrega del informe mensual con la intención de tomar acciones de mejora continua para cada sistema de información contratado.
22. Si el oferente no encuentra una solución definitiva antes del vencimiento del ANS pactado, debe otorgar una solución temporal, que permita que el usuario pueda continuar con sus actividades encomendadas a través del sistema Seven – ERP o Kactus. De no existir solución temporal, el oferente debe entregar la justificación escrita (en SAC o por correo) para documentar en la herramienta de gestión de SPN y al usuario final.
23. El oferente debe garantizar que la medición de los ANS se realizará de manera individual para cada uno de los sistemas contratados y a través de la herramienta de Gestión (SAC) del oferente, quien debe asegurar que SPN podrá verificar los avances, estado y tiempos de cada incidente.
24. El oferente debe cumplir con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, para el proceso de gestión de incidentes para cada sistema de manera individual:

Tiempos de Solución	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Urgencia Alta	8 horas	16 horas	28 horas
Urgencia Media	16 horas	28 horas	48 horas
Urgencia Baja	32 horas	52 horas	80 horas

Impacto Alto: Impacto funcional en todos los usuarios de La Empresa.

Impacto Medio: Impacto a un área o grupo de usuarios de la Empresa.

Impacto Bajo: Impacto de un usuario de la Empresa.

Urgencia Alta: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Alta

Urgencia Media: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Media.

Urgencia Baja: Funcionalidades o programas categorizados con criticidad Baja



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

Nota: Se adjunta como Anexo Técnico la relación de la categorización de los programas por criticidad, tanto para el sistema de información Seven como el de Kactus.

Los ANS se aplicarán para cada sistema de manera individual, únicamente con los tiempos imputables al oferente, estos tiempos contarán a partir del reporte del caso en la herramienta SAC y hasta la solución del mismo entregada por el Oferente.

SPN Informará en cada caso en la descripción del incidente, problema o requerimiento, la prioridad del mismo, cuando se realice el escalamiento correspondiente por la herramienta SAC (Ejemplo: Prioridad: Media).

Una vez iniciado el proceso de atención del incidente, el seguimiento se hará mediante la herramienta SAC, la cual servirá como repositorio documental de todo lo actuado alrededor del caso hasta su solución y cierre. También estará disponible la atención telefónica con la mesa de soporte de Digital Ware S.A.S. en caso de requerirse un seguimiento telefónico.

- 25. El oferente acepta que el vencimiento de los ANS en la solución de incidentes de manera individual para cada sistema ocasionará una penalización de un porcentaje correspondiente a lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización:

NOTA: De acuerdo con el numeral 21, de la reunión sostenida deberá generarse un acta firmada por las partes donde se indique el valor a descontar si este aplicara para el mes del informe presentado.

El ANS se calcula de manera individual para cada sistema, sobre el total de los incidentes solucionados dentro del ANS Vs total de incidentes Escalados dentro de los tiempos acordados:

$$\text{Cálculo \% ANS} = \frac{\# \text{ Incidentes solucionados dentro del ANS} \times 100}{\# \text{ Incidentes escalados}}$$

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

Descuento mensual en factura	0%	3%	5%
Desde	90%	80%	0%
Hasta	100%	89,99%	79,99%

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

El indicador que está ligado a este porcentaje de niveles de servicio se medirá exclusivamente sobre los casos de errores que presente el sistema y los tiempos de repuesta que el Oferente tenga sobre dichos casos del CONTRATANTE y que se evidencian en la herramienta (SAC) que el Oferente dispone para el soporte de sus usuarios. Una vez dada la respuesta por el Oferente a los requerimientos solicitados por el



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

CONTRATANTE, no se incluirá dentro del tiempo establecido en los diferentes niveles, el tiempo que tarde el CONTRATANTE en pronunciarse sobre los resultados dados por el Oferente.

Nota: Los requerimientos (Mejoras al sistema, Cambios de Ley, Solicitudes de Consultoría) tienen tiempos diferentes y no son tenidos en cuenta para el cálculo del indicador, sin embargo, si por entregas sobre las fechas y falta de tiempo para validación de los entregables por causas atribuibles al proveedor, el oferente acepta de su cargo las sanciones a que haya lugar.

26. El oferente estará en la obligación de dar soporte a través del SAC WEB de las incidencias presentadas una vez sean actualizados las últimas versiones de los Service pack disponibles,
27. El oferente debe garantizar que los ANS se desarrollarán y trabajarán en el siguiente calendario de lunes a viernes días hábiles de 7:30 am a 1:00 PM y de 2:00 PM a 5:30 PM.
28. El oferente debe poner a disposición de SPN el personal idóneo y calificado para dar solución a los casos incidentes y problema que SPN le escale.
29. SEVEN – ERP y KACTUS HCM
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del oferente, deberá ser publicado en la herramienta SAC WEB.
 - Una vez liberado el Service Pack por parte del oferente, SPN deberá contar con el aseguramiento de calidad del producto eliminando la posibilidad de pérdida funcional y estabilidad del mismo.
 - La actualización de los Service pack debe asegurar que no dañe ninguna de las funcionalidades ya implementadas para SPN.
 - El oferente pondrá a Disposición de SPN las herramientas SAC-Web.–Gestión de Tickets.
 - El oferente gestionará los casos de servicio desde la apertura hasta el cierre del incidente y/o requerimiento.
 - El oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a nuevas versiones, parches y/o paquetes generados ("SERVICE PACKS") durante la vigencia del contrato, puestos a su disposición en el Centro de Soporte de DIGITAL WARE S.A.S.
 - El oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a actualizaciones de los productos Seven ERP y Kactus HCM de acuerdo con la evolución tecnológica del sistema operacional y/o motor de base de datos, una vez estos hayan sido certificados por DIGITAL WARE S.A.S., para ser utilizados con sus productos.
 - El oferente debe garantizar que SPN tendrá derecho a las nuevas versiones de la arquitectura del software que se liberen durante la ejecución del contrato.
 - El oferente reportará por escrito a Servicios Postales Nacionales, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.
 - El oferente debe garantizar que cuenta con un modelo de Servicio que contempla la Mesa de Servicio donde se centraliza la operación desde la perspectiva de ITIL V3 para la gestión de los casos, de acuerdo con la Guía de SERVICIO.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- El oferente debe garantizar que SPN podrá realizar solicitudes a través de la mesa de servicios, en los siguientes procesos y de acuerdo con la guía de servicio: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos y Gestión de Acceso.
- El oferente debe garantizar que SPN tiene derecho de acceso a una Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE S.A.S. y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas o indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
- El oferente Gestionará los casos de atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario.
- El oferente debe garantizar que pondrá a disposición de SPN, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias presentadas durante la vigencia del contrato.

30. PAQUETE DE HORAS

Para la bolsa de horas se llevará un control estricto de las necesidades del área técnica frente al acompañamiento en procesos de actualización y requerimientos de ley aplicables a SPN en la actividad comercial que ejerce. Para solicitar horas de la bolsa el caso será remitido mediante la herramienta SAC del proveedor, para que el mismo estime las horas y recursos necesarios de los que dispondrá para atender la necesidad reportada y enviará la propuesta como respuesta al caso escalado y el profesional de soporte de las aplicaciones objeto de la solicitud, elaborará el cronograma correspondiente.

• CONSULTORÍA:

- El Oferente debe garantizar que pondrá a disposición de la SPN, el recurso humano idóneo y entrenado que tenga afinidad con desarrollo y/o consultoría, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato.
- Las horas de consultoría solo serán facturables desde el momento en el que inicie la actividad. Es de aclarar que el tiempo utilizado en actividades diferentes a las informadas previamente en el cronograma de actividades que vaya adjunto al caso de solicitud de visita, no será tenido en cuenta para relación en acta de consultoría.
- Es responsabilidad del consultor dejar firmada por parte del usuario solicitante que atendió la visita, el acta de consultoría al momento de terminar las actividades realizadas.

• DESARROLLOS

- En caso de que las horas de la bolsa de consultoría se utilicen para desarrollos, el costo de cada desarrollo incrementará el valor del soporte y mantenimiento para el siguiente contrato y/o adición y prórroga que se suscriba; este incremento corresponderá al 20% anual del valor del respectivo desarrollo, costado a partir del nuevo contrato y/o adición y prórroga.
- Se excluyen del cobro del 20% de mantenimiento los desarrollos cuya necesidad este fundamentada en temas normativos (modificaciones de ley, tributarias, decretos, resoluciones), de carácter general y de obligatorio cumplimiento)
- El Contratista debe garantizar que realizará los desarrollos solicitados por parte de la Empresa de acuerdo con el procedimiento que se defina previamente por las partes, el cual se realizará mediante



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

el documento "Definición de Requerimientos", en caso de que la Empresa requiera desarrollos, se realizará el siguiente procedimiento:

- La Empresa efectuará la solicitud mediante el diligenciamiento del Formato de Requerimientos suministrado por DIGITAL WARE y mediante registro del caso en el SAC.
- DIGITAL WARE someterá el requerimiento a estudio del Comité de Cambios, el cual examinará el alcance solicitado y emitirá concepto sobre la viabilidad de llevarlo a cabo
- En caso de que el concepto sea favorable, el Comité de Cambios informará el número de horas estimadas, el costo de las mismas y la fecha estimada de entrega.
- Para la iniciación de los desarrollos se requiere aprobación por escrito, por parte de la Empresa, de la cotización emitida con base en el concepto del Comité de Cambios.
- Si el número de horas estimadas excede el saldo de la Bolsa de Horas contratada, las horas faltantes se liquidarán a la tarifa actual, y en caso de ser aprobado, la Empresa llevará a cabo los trámites que correspondan para la adición en valor al contrato
- El Contratista debe garantizar que realizará las actividades de aclaración de la necesidad, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación (manuales funcionales y/o manual técnico si aplica) y despliegue en preproducción.
- El Contratista debe asegurar que entregará el desarrollo en ambiente de preproducción para realización de pruebas y se dará por aceptado cuando se valide en este mismo ambiente por parte del dueño de proceso que realizó la solicitud, con la firma del acta de recibo a satisfacción del requerimiento.
- El Contratista debe asegurar que asignará el recurso humano idóneo que realice el acompañamiento en las actividades de aclaración de la necesidad y pruebas funcionales de aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe garantizar que entregará los manuales actualizados o nuevos manuales en medio magnéticos o publicados en el SAC web. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe garantizar que capacitará al líder funcional, líder de capacitación y dueño de proceso (o quienes ellos designen) en la nueva funcionalidad, en una única sesión. Estas actividades hacen parte de la aceptación del requerimiento.
- El Contratista debe presentar la propuesta de proceso de gestión de cambios y requerimientos de desarrollo para ser evaluada por la Empresa.
- El Contratista debe elaborar la documentación de la distribución de las horas cotizadas para cada desarrollo.
- El Contratista debe asegurar la calidad de los servicios, los desarrollos y las condiciones ofrecidas.
- El Contratista debe proveer el recurso humano idóneo y suficiente para la prestación del servicio de desarrollos.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- El Contratista debe aceptar que de presentarse algún incidente en producción después de realizada la publicación de un requerimiento, se penalizará con un (1) punto cada incidente.
 - El Contratista debe aceptar que los puntos se acumularan durante la vigencia del contrato y se cobrarán en el mes donde se llega por primera vez al nivel de la tabla de ANS. Reiniciando inmediatamente el contador después de este cobro.
31. El Oferente debe garantizar que pondrá a disposición de la Empresa, el recurso humano idóneo y entrenado, para dar solución a las incidencias y solicitudes presentadas durante la vigencia del contrato; además cumplirá con las visitas que sean previamente programadas y aprobadas por SPN con el personal designado por parte del Oferente, para el consumo de la bolsa de horas del paquete de consultoría.

NOTA: Para efectos del consumo de la bolsa de horas para consultoría, será un estimado aproximado de sesenta (60) horas; aclarando que las mismas podrán disminuir o aumentar conforme a las necesidades operativas y administrativas de la Empresa, para lo cual se hará la modificación respectiva al contrato.

32. El estimado de sesenta (60) horas resulta de las necesidades de actualización que publica el proveedor y requieren de acompañamiento para el paso a producción de los Service Packs

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

1. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del mismo.
2. Supervisar que el CONTRATISTA cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al CONTRATISTA la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Realizar el respectivo seguimiento a las obligaciones contractuales dando aviso al CONTRATISTA, de las anomalías presentadas.
6. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
7. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
8. Cumplir con los tiempos pactados con el contratista.
9. Utilizar los mecanismos y herramientas de líneas de atención y herramientas de soporte para reportar los incidentes.
10. Suministrar la información necesaria para realizar el soporte, con las evidencias claras de los casos presentados.
11. Tener el personal idóneo para la correcta gestión del contrato.
12. Elaborar pruebas sobre los programas entregados a la Empresa y reportar de forma clara los hallazgos en los tiempos estipulados.



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

13. Mantener actualizado e informado el nivel de escalamiento (técnico y administrativo) cada vez que surja algún cambio ya sea temporal o permanente.
14. Las demás que se desprendan del desarrollo del contrato.

CLÁUSULA SEPTIMA - SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN. La supervisión del contrato será a cargo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología y/o quien el Ordenador del Gasto designe, de conformidad al Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA - ACTOS DESHONESTOS Y/O FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS. EL CONTRATISTA garantiza a LA EMPRESA que en caso de daños y perjuicios, como consecuencia de actos deshonestos o fraudulentos del personal que emplee en el desarrollo del contrato, cometidos para lesionar derechos de LA EMPRESA 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 EMPRESA 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 UNDÉCIMA - 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 EMPRESA y EL CONTRATISTA. **d)** Por fuerza mayor o caso fortuito. **e)** Por imposibilidad técnica, administrativa y/o legal de continuar con la ejecución del presente contrato. **f)** De manera unilateral e inmediata cuando EL CONTRATISTA se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés para contratar con LA EMPRESA. **g)** Por las demás causales señaladas en el presente contrato o en la ley.

CLÁUSULA DUODÉCIMA - CESIÓN DEL CONTRATO. El CONTRATISTA, no podrá ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin el consentimiento expreso y escrito de LA EMPRESA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya incurrido en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 127 de la Constitución Política, los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - 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.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - GARANTIA DE CUMPLIMIENTO. El contratista seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con régimen privado de contratación, dentro de los DOS (02) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicio Postales Nacionales S.A.S., en la cual consten los siguientes amparos:

- **Garantía de Cumplimiento:** En cuantía equivalente del veinte por ciento (20%) del valor del contrato, por el término de ejecución de este y seis (06) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Garantía de calidad del Servicio:** En cuantía equivalente del veinte por ciento (20%) del valor del contrato, por el término de ejecución de este y seis (06) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. - En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima.

PARÁGRAFO TERCERO: En todos los casos el contratista deberá allegar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima. El proceso requirente relacionará los tipos de garantías que amparan los riesgos durante el proceso de contratación, en la etapa de ejecución y con posterioridad a la terminación del contrato, identificados de conformidad al acápite de Garantías relacionados en el Manual de Contratación de la entidad.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOCUMENTOS DEL CONTRATO. Los documentos que a continuación se relacionan, hacen parte integral del presente contrato y, en consecuencia, producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: a) La propuesta y la documentación para la elaboración del contrato presentada por EL CONTRATISTA. b) El Estudio Previo y sus adendas aprobado por LA EMPRESA. c) Los términos de la invitación formal y sus modificaciones. d) Toda la correspondencia que se surta durante el término de vigencia del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes, para su ejecución requiere la aprobación de la garantía y la expedición del correspondiente Registro Presupuestal. La garantía deberá ser remitida a LA EMPRESA dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la firma del contrato

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

CLÁUSULA DECIMA NOVENA - PROPIEDAD INDUSTRIAL. Las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes, secretos industriales 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



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

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 PRIMERO.** - LA ENTIDAD no se hace responsable del empleo por parte del **CONTRATISTA** de patentes, licencias, marcas, software, secretos industriales 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, secretos industriales 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. **PARÁGRAFO SEGU.** El **CONTRATANTE** reconoce y acepta que el **CONTRATISTA** es el propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual del **SOFTWARE** (modelo de datos, OCX, componentes, librerías, ejecutables, fuentes, documentación), así como de sus futuras versiones, desarrollos, adaptaciones, mejoras, anexos, logotipos, manuales, metodologías y otros productos relacionados. Todo código de software complementario que sea desarrollado utilizando algún componente, librería, modelo entidad-relación, modelo de datos, modelo físico, modelo lógico y pantallas del **SOFTWARE**, entrará a ser parte del **SOFTWARE** y será considerado propiedad del **CONTRATISTA**. El **CONTRATANTE** Se obliga a respetar estos derechos y a no usar indebidamente la marca, signos, nombre, logos, materiales, **SOFTWARE**, ni cualquier otro derecho del **CONTRATISTA**, limitándose al uso estrictamente necesario para la ejecución de este Contrato; en caso de contrariar esta disposición, este hecho se considerará como violación de los Derechos de Autor del **CONTRATISTA**, quien podrá hacer uso de los recursos legales que le asistan para el restablecimiento de su derecho. Ninguna persona diferente al personal del **CONTRATISTA** o una empresa o persona expresamente autorizada por el **CONTRATISTA** está autorizada para realizar modificaciones al **SOFTWARE** (Estructura y Base de Datos, Programas y Librerías); por esta razón, el **CONTRATISTA** no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas al **SOFTWARE** por personas ajenas a él o a las autorizadas por él.

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

PARÁGRAFO PRIMERO: NO REVELACIÓN: Los siguientes son los deberes y obligaciones de no revelación de información confidencial que **LAS PARTES** aceptan expresamente, por causa o con ocasión del presente contrato:

- a. EL **CONTRATISTA** no usará la Información Confidencial de **LA ENTIDAD**, para un propósito diferente al desarrollo del objeto de los contratos suscritos entre las mismas.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- b. EL CONTRATISTA se obliga a mantener en absoluta y exclusiva confidencialidad y a no reproducir por medio alguno, la Información Confidencial que le sea proporcionada, y para dichos efectos se obliga a suscribir acuerdos de confidencialidad con sus funcionarios, empleados, contratistas, terceros independientes, representantes, asesores o cualquier otra persona con ella vinculada y que aun en el caso de no estar autorizadas en los términos del presente contrato.
- c. LAS PARTES acuerdan que la información revelada objeto del presente contrato no será usada para llevar a cabo actividades que puedan implicar actos de competencia desleal directo o indirectamente respecto al objeto social y económico de cada empresa, especialmente, pero sin limitarse a aquellos derivados de la utilización de derechos de propiedad intelectual.
- d. LA PARTES se comprometen a respetar y a no infringir derechos de propiedad intelectual pertenecientes a cada una de LAS PARTES ni a llevar a cabo conductas o actos contrarios a las buenas prácticas y usos comerciales honestos o usar información confidencial o secretos empresariales o propiedad de LAS PARTES que haya conocido, tenido acceso o usado con ocasión o por razón del presente contrato, con el fin de generar competencia directa o indirecta a LA PARTE, por cuenta propia o por medio de un tercero a través de cualquier tipo de relación jurídico, comercial y/o industrial.
- e. LAS PARTES durante el tiempo que mantenga en su poder o custodia cualquier información se obligan a mantener la debida confidencialidad sobre su contenido.
- f. LAS PARTES se obligan a tomar de forma oportuna, las precauciones y medidas que sean necesarias para evitar que cualquier información que hayan recibido una de la otra sea conocida, copiada o revelada por cualquier persona o personas no autorizadas.
- g. EL CONTRATISTA, durante el tiempo en que mantenga en su poder o custodia cualquier información de LA ENTIDAD, en particular información designada o marcada como confidencial, reservada, patentada o privilegiada, se obliga a no revelar o divulgar de cualquier forma, total o parcialmente, a través de cualquier medio, directa o indirectamente, su contenido y alcance, a excepción de los casos anteriormente citados.
- h. EL CONTRATISTA se obliga a no permitir que se sustraiga o retire de sus instalaciones, información o datos de EL CONTRATISTA para ser usados o utilizados por terceras personas o con fines no autorizados, excepto que exista una previa y expresa autorización escrita de los representantes legales de dicha LA ENTIDAD.
- i. EL CONTRATISTA deberá informar de forma inmediata y efectiva a LA ENTIDAD, de cualquier acción o conducta de la cual tenga conocimiento, que haya sido desplegada para vulnerar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información propiedad de LA ENTIDAD.
- j. EL CONTRATISTA se obliga a no utilizar directa o indirectamente, la información de LA ENTIDAD para fines diferentes al objeto de los contratos citados, para competir con LA ENTIDAD o para desplegar actos de competencia desleal.



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- k. EL CONTRATISTA debe instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la Información Confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del contrato, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.
- l. Sin el consentimiento previo y por escrito de LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA ni los funcionarios, podrán utilizar, explotar ni emplear en una forma diferente a la autorizada por este contrato, la Información Confidencial.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento de que exista duda de EL CONTRATISTA en saber si determinada información constituye o no información confidencial sujeta a las disposiciones del presente contrato, EL CONTRATISTA deberá considerarla como si se tratase de Información Confidencial hasta tanto se aclare tal situación.

PARÁGRAFO TERCERO – EL CONTRATISTA se obliga a mantener en absoluta y exclusiva confidencialidad y a no reproducir por medio alguno la Información Confidencial que le sea proporcionada, y para dichos efectos se obliga a suscribir acuerdos de confidencialidad con sus funcionarios, empleados, contratistas, terceros, independientes, representantes, asesores o cualquier otra persona con ella vinculada y que aún en el caso de no estar autorizadas en los términos del presente contrato. El titular se obliga a suministrar al receptor la información que estime necesaria para cada proyecto.

PARÁGRAFO CUARTO: LAS PARTES acuerdan que la información revelada objeto del presente contrato no será usada para llevar a cabo actividades que puedan implicar actos de competencia desleal directo o indirectamente respecto al objeto social y económico de cada empresa, especialmente, pero sin limitarse a aquellos derivados de la utilización de derechos de propiedad intelectual. LA PARTES se comprometen a respetar y a no infringir derechos de propiedad intelectual pertenecientes a cada una de LAS PARTES ni a llevar a cabo conductas o actos contrarios a las buenas prácticas y usos comerciales honestos o usar información confidencial o secretos empresariales o propiedad de LAS PARTES que haya conocido, tenido acceso o usado con ocasión o por razón del presente contrato, con el fin de generar competencia directa o indirecta a LA OTRA PARTE, por cuenta propia o por medio de un tercero a través de cualquier tipo de relación jurídico, comercial y/o industrial.

PARÁGRAFO QUINTO. La anterior obligación de confidencialidad no será de aplicación a la Información (i) que resulte accesible al público (siempre que su conocimiento público sea fruto de causa distinta del incumplimiento de la obligación de confidencialidad por el CONTRATISTA); (ii) que haya sido publicada con anterioridad a la fecha de la firma de este contrato (iii) que deba ser revelada para dar cumplimiento de una de orden judicial o administrativa (en cuyo caso EL CONTRATISTA deberá informar inmediatamente a la otra Parte y adoptar todas las medidas de seguridad disponibles para evitar que la información de que se trate se divulgue antes de que deba ser revelada).

PARÁGRAFO SEXTO- DEVOLUCIÓN Y DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Toda Información Confidencial revelada con arreglo a este contrato, continuará siendo de la propiedad de la Parte que la revele, y será devuelta inmediatamente por la Parte destinataria previa recepción de una petición en tal sentido por la otra Parte, dejando constancia escrita de la eliminación de las copias que pudieran haberse tomado.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la remisión por parte de la ENTIDAD de una solicitud por escrito o de la expiración o terminación de este contrato, el Destinatario deberá restituir o destruir la Información Confidencial Propia y certificar por escrito que, luego de adelantar una investigación razonable y según su conocimiento, toda la Información Confidencial Propia en su posesión (incluyendo todas las copias, reproducciones y extractos) han sido restituidos o destruidos de la manera especificada en la solicitud de la ENTIDAD.

No obstante, EL CONTRATISTA podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, en caso de que EL CONTRATISTA actúe en su calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá proceder a su destrucción. Para ello, aplicará las medidas físicas y lógicas que resulten adecuadas para garantizar que los datos incorporados a los distintos soportes son irrecuperables.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. LA EMPRESA 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 EMPRESA adquiera responsabilidad por los actos o contratos efectuados por la otra parte.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PROTECCION DE DATOS PERSONALES. En caso de que el contratista tenga la condición de encargado del tratamiento, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de LA ENTIDAD por parte del CONTRATISTA, éste último se obliga y compromete, a dar cumplimiento a los deberes contemplados en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos por parte de LA ENTIDAD en su manual para el tratamiento de datos personales, acatando además las siguientes:

1- En caso que LA ENTIDAD funja como encargado del tratamiento de datos personales en virtud del desarrollo del contrato que suscriban las partes, deberá dar estricto cumplimiento a los principios para el tratamiento de datos personales y en especial solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Encargado deberá proceder a la supresión de los datos personales en su posesión.

2- 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 y de igual forma 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. Por lo anterior, las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de datos.

3- EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

4- EL CONTRATISTA manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que EL CONTRATISTA debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a LA ENTIDAD., al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación.

5- EL CONTRATISTA podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD. En cualquier caso, EL CONTRATISTA comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, EL CONTRATISTA pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA- CONFLICTOS DE INTERESES. EL CONTRATISTA adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Esta situación se produce cuando, como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros intereses compartidos, se vea comprometida la ejecución imparcial y objetiva del Contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento al Ordenador del Gasto. El Contratista tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo. El Ordenador del Gasto se reserva el derecho a verificar la adecuación de tales medidas y podrá exigir que se adopten medidas adicionales en un plazo concreto. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El Contratista declara que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado obtener ni lo intentará, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja financiera o en especie, a nadie ni de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la ejecución del Contrato.

PARÁGRAFO TERCERO. El Contratista transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a sus empleados y a toda persona física autorizada a representarle o a tomar decisiones en su nombre, y velará por evitar cualquier



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

situación que pueda dar lugar a conflictos de intereses. Asimismo, el Contratista transmitirá por escrito todas las obligaciones pertinentes a los terceros implicados en la ejecución del Contrato, incluidos los subcontratistas.

CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA - NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA: EL CONTRATISTA declara que conoce las normas de seguridad informática y física establecidas en el "MANUAL DE INFORMÁTICA, TECNOLOGÍA Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN", en tal sentido, en los aspectos aplicables a la a la ejecución del presente contrato, como son, la política de seguridad física y ambiental, la política de gestión de comunicaciones y operaciones, la política de control de acceso, gestión de claves y gestión de incidentes. Así mismo, EL CONTRATISTA deberá informar cualquier tipo de incidencias en la seguridad física o informática relacionada con la con la ejecución del presente contrato, la cual se reportará por el supervisor del contrato al área de I.T. o a la Dirección Nacional de Seguridad, de acuerdo con el tipo de incidente presentado, para tomar las acciones del caso según procedimientos internos.

PARÁGRAFO PRIMERO. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD. Para efecto de dar cumplimiento a las políticas establecidas por LA EMPRESA y a la adopción de mejores prácticas y normas sobre seguridad de la información y ciberseguridad aplicables a la relación contractual, EL CONTRATISTA se obliga a:

- i. Implementar políticas, controles y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por EL CONTRATISTA.
- ii. Cumplir las normas, políticas, y requisitos que en materia de seguridad de la información y ciberseguridad le sean informadas por LA EMPRESA, así como cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el marco del presente contrato.
- iii. Garantizar que cuenta con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje; así mismo la implementación de metodologías y controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- iv. Conservar la información de LA EMPRESA y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. En caso de que se presente un incidente en el que se puedan ver comprometidos datos personales de titulares tratados por LA EMPRESA, EL CONTRATISTA se obliga a dar aviso a LA EMPRESA en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que el CONTRATISTA tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. EL CONTRATISTA deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que LA EMPRESA considere pertinentes. El CONTRATISTA se obliga a conservar todos los soportes y evidencias del incidente y de las actividades realizadas como respuesta a dicho incidente, por un término de cinco (5) años. En caso de que sea requerido por una autoridad competente, EL CONTRATISTA suministrara la información necesaria para atender la respectiva solicitud.



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

PARAGRAFO SEGUNDO. MEDIDAS Y OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE CONTROL Y SEGURIDAD. Este contrato constituye obligaciones para EL CONTRATISTA relacionadas con el control y seguridad en sus actividades. El CONTRATISTA deberá garantizar el cumplimiento de lo siguiente:

- i. Conocer y apropiarse la política y procedimientos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC de la ENTIDAD.
- ii. El CONTRATISTA permitirá la medición del riesgo y de acuerdo con su nivel de criticidad deberá dar cumplimiento a las siguientes medidas de seguridad:
 - Nivel bajo: permitir a la ENTIDAD realizar seguimientos de sus actividades cuando esta lo considere necesario y pertinente.
 - Nivel medio: permitir visitas en sitio por parte de la ENTIDAD con el fin de corroborar información relacionada a la veracidad y existencia del EI CONTRATISTA.
 - Nivel alto: ser sometido a revisión, investigación y monitoreo a que haya lugar por parte del proceso de Gestión del Riesgo de la ENTIDAD y aceptar las decisiones que tome la ENTIDAD en pro de garantizar el control y seguridad de sus operaciones.
- iii. Establecer los controles operacionales necesarios que permitan gestionar los riesgos identificados.
- iv. Permitir la verificación de información legal, penal y financiera, antecedentes, centrales de riesgo, listas restrictivas nacionales e internacionales, entre otra información sensible, así como el monitoreo de sus operaciones con el fin de verificar actividades sospechosas y realizar el reporte oportuno a las autoridades competentes.
- v. Presentar evidencias del cumplimiento de los requisitos legales aplicables al EI CONTRATISTA.
- vi. Garantizar capacitación a su personal en temas relacionados a prácticas de prevención de delitos en el comercio internacional y de corrupción y soborno, reporte de operaciones sospechosas y actividades ilícitas, así como conservar evidencia de esto.
- vii. Contar con evidencia de datos de los beneficiarios finales de sus actividades u operaciones. La ENTIDAD podrá en cualquier momento solicitar información durante la relación contractual y comercial.
- viii. Garantizar y demostrar que los recursos económicos utilizados para el desarrollo de las actividades comerciales y contractuales provienen de actividades legales producto de operaciones transparentes y que no guardan ninguna relación con organizaciones al margen de la ley, redes de narcotráfico, trata de personas, redes de contrabando, organizaciones terroristas, etc., que se encuentren asociadas en las listas vinculantes nacionales e internacionales.
- ix. No incursionar en cualquier tipo de actividad ilícita como lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno, corrupción, narcotráfico, contrabando, extorsión, entre otras actividades delictivas.
- x. No deberá involucrar y manchar el buen nombre de la ENTIDAD, su representante legal o cualquiera de sus funcionarios en actividades que se consideren como ilegales o ilícitas.
- xi. Deberá implementar todas las medidas y controles de seguridad necesarios que permitan evitar que sus actividades u operaciones sean utilizadas como instrumento de actividades delictivas relacionadas a lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno, corrupción y demás delitos contemplados en el Código Penal Colombiano.
- xii. La información entregada a la ENTIDAD deberá ser legible, completa, exacta y veraz conforme a las actividades desempeñadas. El CONTRATISTA deberá actualizar la información y los datos cuando la ENTIDAD lo requiera.



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

- xiii. Garantizar total confidencialidad sobre la información de la ENTIDAD, sus actividades, operaciones, trabajadores, entre otros, compartida e intercambiada en la relación comercial y contractual sostenida entre las partes.
- xiv. Asegurar que en sus procesos y actividades se implementen los controles y mecanismos necesarios en materia de seguridad física y tecnológica, para evitar la materialización de los riesgos del EL CONTRATISTA Contar con procedimientos documentados para la selección, contratación, administración y desvinculación de personal del EL CONTRATISTA que intervenga en la relación contractual y comercial, a través de los cuales se permita una adecuada y transparente gestión del personal.
- xv. Implementar los controles necesarios ante cualquier acto o actitud sospechosa e indebida y mala conducta de personal del EL CONTRATISTA que intervenga durante la relación comercial y contractual con la ENTIDAD.
- xvi. Implementar las medidas de control y seguridad necesarias orientadas a proteger la información y los activos de la ENTIDAD utilizados durante la relación comercial y contractual.
- xvii. El CONTRATISTA se compromete no suplantar a terceros ocultando información real sobre su identidad.
- xviii. El CONTRATISTA deberá permitir la verificación del cumplimiento del presente acuerdo de seguridad a través de verificaciones formales o auditorías de segunda parte efectuadas por la ENTIDAD mínimo una vez al año y de acuerdo con el nivel de criticidad de EL CONTRATISTA. De igual manera, asegurará el cumplimiento y gestión de las acciones correctivas correspondientes producto de estas verificaciones.
- xix. El CONTRATISTA en caso de obtener la certificación en la norma BASC, deberá allegar está a la ENTIDAD. Con lo anterior se garantiza el cumplimiento de todas las medidas de seguridad necesarias en la actividad comercial.

PARÁGRAFO TERCERO. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente contrato por parte de LA EMPRESA, sin que hubiere lugar al pago de multas, penalidades o indemnizaciones a favor del CONTRATISTA.

PARÁGRAFO CUARTO. El CONTRATISTA se obliga a indemnizar a LA EMPRESA y a sus clientes o terceros afectados, por la totalidad de perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA - ACUERDOS POR NIVELES DE SERVICIO: En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento señalados a continuación:

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

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



CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

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

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA. - DESCUENTOS POR SOBREFATURACIÓN: EL CONTRATISTA autoriza a LA EMPRESA 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 la cláusula anterior.

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA. - 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 EMPRESA, 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 EMPRESA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA – DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y RECURSOS DE LAS PARTES. Con la firma del presente contrato, se entienden presentadas bajo la gravedad de juramento las siguientes declaraciones:

1. Que los ingresos o bienes de las Partes no provienen de ninguna actividad ilícita o actividades de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Soborno Transnacional, actos corruptos o fraude (en adelante "LA/FT/AC/F") contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique. En consecuencia, declaran que sus ingresos o bienes están ligados al desarrollo normal de actividades lícitas y propias de su objeto social en el caso de personas jurídicas.

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional."

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA – INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL MARCO OBLIGACIONAL: Cuando se presente un posible incumplimiento grave parcial o total del contrato o reiterado en ANS, atribuible al CONTRATISTA respecto de cualquiera de las obligaciones de este, LA ENTIDAD, deberá evacuar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento:

- A. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, LA ENTIDAD lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. LA ENTIDAD, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciara las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.
- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivará la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

2. Que las Partes no han efectuado transacciones u operaciones destinadas a la realización o financiamiento de actividades ilícitas o LA/FT/AC/F contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique, o a favor de personas relacionadas con dichas actividades.
3. Que, durante la ejecución del presente contrato, las Partes se abstendrán de tener vínculos con terceros que se conozca por cualquier medio estén vinculados a actividades de LA/FT/AC/F.
4. Que las Partes, ni sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan algún porcentaje del capital social, aporte o participación, ni sus representantes legales, ni sus revisores fiscales, ni sus auditores externos y miembros de Junta Directiva, se encuentran en las Listas Sancionatorias.
5. Que no existe en contra de las Partes, ni de sus accionistas, asociados o socios, ni de sus representantes legales y sus miembros de la junta directiva, ni de sus revisores fiscales o auditores externos, una sentencia judicial en firme que los condene por la comisión de delitos dolosos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción o soborno, o que se encuentren vinculados a investigaciones penales por delitos dolosos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción o soborno, estando las Partes facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes en bases de datos y en informaciones públicas nacionales o internacionales y podrá dar por terminada cualquier relación comercial si verifica que contra alguna de tales personas existen investigaciones o procesos o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a cualquiera de las Partes frente a un riesgo legal o reputacional.

PARÁGRAFO: Los términos señalados en la presente cláusula tendrán los siguientes significados:

“Financiación del Terrorismo”: significa la realización de un conjunto de acciones encaminadas a facilitar el sostenimiento económico de grupos armados al margen de la ley, o de grupos terroristas, o de sus integrantes en los términos señalados en el artículo 345 del Código Penal (Ley 599 de 2000, modificado por el artículo 16 de la Ley 1453 de 2011).

“Lavado de Activos”: significa el delito contemplado en el artículo 323 del Código Penal Colombiano o cualquier norma que lo sustituya o modifique.

“Listas Sancionatorias”: significa las Listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), la lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (Lista OFAC), o la lista de organizaciones terroristas emitida por el Consejo de Seguridad Nacional, así como las listas o bases de datos nacionales o internacionales relacionadas con actividades ilícitas, fraude, corrupción y/o soborno (listas del Banco Mundial y del Grupo BID -Banco Interamericano de Desarrollo-), estando las Partes facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes y podrá dar por terminada cualquier relación contractual si verifica que alguna de tales personas figuran en dichas listas y/o en las listas nacionales o internacionales, relacionadas con actividades ilícitas, Lavado de Activos, Financiación de Terrorismo, fraude, corrupción y/o soborno.

“Soborno Transnacional”: Es el acto en virtud del cual, empleados, administradores, asociados o incluso terceros vinculados a una persona jurídica, den, ofrezcan o prometan a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho



Correo y mucho más

CONTRATO No. 265 DE 2022 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244 1.

y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quinze) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - INDEMNIDAD. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a LA EMPRESA 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 EMPRESA cuya causa corresponda a un incumplimiento atribuible al CONTRATISTA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA – AUTORIZACIONES Y LICENCIAS. El CONTRATISTA se obliga para con la entidad a ejecutar el presente contrato con el debido cumplimiento de todas las licencias y autorizaciones pertinentes y adecuadas, así como a mantener el licenciamiento necesario legalmente vigente, liberando a Servicios Postales Nacionales S.A.S., de cualquier sanción o reclamación con ocasión al incumplimiento de esta obligación.

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

En constancia se firma el presente contrato en la ciudad de Bogotá D.C., a los **09 DIC 2022**

LA EMPRESA

PAOLA DEVIA DIAZ
Secretaria General
Servicios Postales Nacionales S.A.S.

EL CONTRATISTA

d8f8ef07-
b328-4d76-904a-4bc
a1adc4065

Firmado digitalmente por
d8f8ef07-
b328-4d76-904a-4bca1adc4065
Fecha: 2022.12.07 09:37:34 -05'00'

LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA
Representante Legal
DIGITAL WARE S.A.S.

Proyecto: Miguel Eduardo Pardo Uribe / Abogado Externo / DNCC.
Revisó: Mauricio Arturo Vargas Baquero / Director Nacional de Contratación y Compras (E)

