



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

CONTRATISTA:

NEXURA INTERNACIONAL S.A.S.
NIT. 805.025.355-8.

OBJETO:

CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PORTAL WEB DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

VALOR:

OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$84.300.480), INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN:

EL TÉRMINO DE EJECUCIÓN SERÁ HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Entre los suscritos a saber **JIMMY ALEJANDRO QUINTERO GIRALDO**, identificado con cédula de ciudadanía No. **9.774.667** expedida en Armenia, en calidad de Secretario General, debidamente facultado por la Resolución No. 086 del 07 de julio de 2021, 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**, por una parte; y de la otra **JHON SILVIO CAMPO MONCAYO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.018.451.832**, actuando en representación legal de **LA EMPRESA NEXURA INTERNACIONAL S.A.S**, sociedad comercial constituida mediante documento publica 2334 del 26 de noviembre de 2002 de notaría 5 de Cali, inscrito en esta Cámara de Comercio el 5 de agosto de 2010, con el No. 01403991 del libro IX, con matrícula mercantil No. 02014534 del 5 de agosto de 2010, renovado el 10 de marzo de 2023 con NIT **805.025.355-8**, 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

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 presentó la necesidad de adelantar el trámite contractual para **"CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PORTAL WEB DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S."**
- 2- La anterior necesidad se vio reflejada en la solicitud de disponibilidad presupuestal del 15 de junio de 2023, en donde el director nacional de Informática y Tecnología de la empresa y la vicepresidente de Soporte Corporativo solicitaron la disponibilidad presupuestal de OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$84.300.480) describiendo el mencionado gasto frente al objeto mencionado en el numeral 1 del presente capítulo de consideraciones. Dicha solicitud fue soportada mediante memorando de la misma fecha dirigida al director nacional Financiero.
- 3- Mediante certificado de disponibilidad presupuestal del 28 de junio de 2023, el jefe nacional de Presupuesto emitió afectación presupuestal determinada con el número de **CDP: 48454**, determinada con el rubro B0501020080030141 "Servicios de diseño y desarrollo de la tecnología de la información (ti)" por un valor de OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE.
- 4- El presente proceso de contratación se realizó de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A.S (Acuerdo 05 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 Estudio Previo, 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 14 Partida 50, con fecha de registro 28/03/2005 realizada ante el Ministerio del Interior - Dirección Nacional de derechos de autor, en la que es propietario de la obra NEXURA PLATFORM.
- 5- Que, dando cumplimiento a dicho acuerdo, se adelantó el proceso denominado Invitación directa CD 076 de 2023 que tenía por objeto **"CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PORTAL WEB DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (SPN) SOPORTADO SOBRE EL CMS"**.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

- 6- Que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, como área solicitante recomendó la contratación de NEXURA INTERNACIONAL S.A.S., para efectos de satisfacer la necesidad requerida, quien cuenta con la idoneidad y experiencia que se requiere. Igualmente, la empresa cumplió con los requisitos jurídicos habilitantes determinados en el estudio previo del proceso. En consecuencia, las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO. El objeto del presente contrato es "CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PORTAL WEB DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (SPN) SOPORTADO SOBRE EL CMS", de conformidad con los documentos de Estudios previos, la invitación y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, documentos los cuales forman parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA. - VALOR DEL CONTRATO. El valor total del contrato será de OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$84.300.480), incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.

CLÁUSULA TERCERA. - FORMA DE PAGO E IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL. Se efectuarán los pagos de conformidad con la prestación del servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo del portal web de Servicios Postales Nacionales S.A.S. (SPN), servicios efectivamente prestados, suministrados y debidamente aprobado por el supervisor del contrato.

Nota: En todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para ejecución del presente contrato. Dichos pagos se llevarán a cabo de la siguiente manera:
Soporte y mantenimiento del portal: Se efectuarán cinco (5) pagos mensuales vencidos, cada uno por valor de QUINCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$15.327.360) y un último pago por 15 días por un valor de SIETE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$7.663.680).

PARÁGRAFO PRIMERO – Dichos pagos serán efectuados a los sesenta (60) días siguientes contra la correcta presentación de la factura y/o documento equivalente en las instalaciones de SPN S.A.S.- diagonal 25G No. 95ª-55 Bogotá D.C., término que no podrá ser afectado por el proceso interno de correspondencia de SPN, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) 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) Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días, d) Certificado y Control de Ejecución, e) Informe de supervisión.

EL CONTRATISTA deberá remitir la factura electrónica de venta (representación gráfica y XML) al correo radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co (cuando aplique).

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 hasta el 31 de diciembre de 2023 contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

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

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, en las especificaciones técnicas, anexos, protocolos y demás documentos que hagan parte integral del contrato
2. Presentar la información que sea requerida por parte del supervisor del contrato.
3. Constituir las Garantías exigidas por LA ENTIDAD dentro de los plazos, so pena de incumplimiento del contrato.
4. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del Contrato y sus eventuales prórrogas y/o adiciones.
5. Observar las restricciones de horario y seguridad que exige la Entidad para la ejecución de sus obligaciones.
6. Garantizar que todo el personal que ocupe para el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad.
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 2012 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

- a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
 - c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
 - e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
 - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de estos 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 esta, 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.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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.
14. Brindar un usuario y clave a el funcionario designado para poder evaluar las estadísticas provistas por Analitics, sobre el portal de SPN.
15. Entrenar al líder funcional y entregar la información al líder de capacitación de la Entidad, sobre la administración del portal en el momento del paso a producción. Las capacitaciones deben ser realizadas bajo la metodología de capacitación de la Empresa y se darán por aprobadas con el visto bueno de esta área.
16. Capacitación al personal para soporte nivel 1.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. El oferente debe asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información definidas por la entidad, conforme el ANEXO "Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad v2.pdf" sobre el alcance de cumplimiento de dichas Normas por parte del contratista. Cualquier cambio o modificación en este alcance, deberá ser acordado por escrito y suscrito por las Partes.
2. Cumplir a cabalidad con las especificaciones detalladas en el numeral 3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR de este documento que hace parte integral del presente proceso contractual y en consecuencia produce sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales.
3. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web, cuando sea realizada una actividad de Ética Hacking
4. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo.
5. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP) de la aplicación.
6. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL del portal web
7. Garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
8. Entregar a Servicios Postales Nacionales una copia del Manual de las Normas de seguridad informática y física.
9. Garantizar que cualquier componente de software o cualquier componente/servicio que no se haya especificado y que sea necesario o indispensable para la prestación del hosting y soporte técnico, debe ser provisto por el contratista. Sin costo alguno para SPN.
10. Gestionar el proyecto bajo la metodología Scrum.
11. Integrar los widgets que la Entidad requiera durante el tiempo de ejecución del contrato.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

12. Garantizar que en caso de que la Entidad disponga cambiar de Infraestructura, realizará el acompañamiento técnico y funcional en el proceso de migración del portal a la infraestructura que la Entidad tenga dispuesta para ello, sin que esto genere costos adicionales para SPN.
13. Realizar los desarrollos solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento, los tiempos y plazos establecidos por SPN.
14. Realizar las actividades de levantamiento de información, definición, requerimientos, diseño de la solución, codificación y ejecución de pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación (manuales de usuario administrador, usuario final, manual de la aplicación) y acompañamiento al despliegue en producción.
15. Asignar los recursos humanos administrativos, técnicos y funcionales idóneos que realicen el acompañamiento en las actividades de levantamiento de información, diseño, pruebas y puesta en producción del producto entregado.
16. Garantizar la entrega de los manuales de usuario y documentación técnica actualizada o nuevos documentos en medio magnéticos.
17. Entrenar por una sola vez al líder funcional y entregar la información al líder de capacitación de la Entidad, sobre la administración del portal en el momento del paso a producción. Las capacitaciones deben ser realizadas bajo la metodología de capacitación de la Empresa y se darán por aprobadas con el visto bueno de esta área.
18. Cumplir con los procedimientos de gestión de requerimientos y gestión de cambios, que haya a lugar en el paso a producción.
19. Entregar al supervisor del contrato, el informe de actividades (técnicas y administrativas) realizadas durante el mes.
20. Garantizar el escalamiento de la infraestructura para el correcto funcionamiento y desempeño de las aplicaciones durante el tiempo en que las mismas estén alojadas en su hosting.
21. Responder por la calidad de los servicios y las condiciones ofrecidas en la oferta económica la cual hará parte integral de la presente contratación.
22. Suministrar el soporte técnico nivel 2 y nivel 3 de todo el portal en su software por el término de acuerdo con la modalidad del licenciamiento ofertado. del contrato.
23. **NIVELES DE SERVICIO**

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del	SPN



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
	cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el área computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores	Contratista
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él / los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos)	Contratista

24. Certificar por escrito que la atención de incidentes, problemas y requerimientos dentro del alcance de nivel 2 y 3, se debe basar en una estrategia de escalamiento y devolución documentado, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL.
25. Certificar por escrito que acepta los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 2 y 3,
26. Certificar por escrito que el servicio ofrecido contiene las siguientes características:
- El horario de atención de Nivel 2 y 3 es de 5x8, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., con posibilidad de atender casos prioritarios (prioridad alta y crítica de acuerdo a los ANS) fuera de ese horario a través de línea celular, los cuales serán atendidos por nivel 2 y 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación; La documentación del diagnóstico, avances de verificación y solución de los casos, se hará en el siguiente horario hábil laboral.
 - Entregar el escalamiento con nombres, números de contacto y correos electrónicos de las personas que estarán al frente del soporte.
 - Atender bajo modalidad telefónica los casos críticos (prioritarios que detengan la operación de la aplicación) que le sean reportados y se encuentren fuera del horario establecido de 5x8.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

d. Atender casos escalados sólo por el personal autorizado por SPN, ya sean terceros, subcontratistas o personal representante de la entidad que se encuentren administrando o no la aplicación y/o la plataforma. El caso será devuelto a SPN únicamente por documentación incompleta y/o por falta de análisis; de requerirse desarrollos para la solución de algún incidente mayor el cual no tuvo solución en nivel 2 y 3, se descontarán de la bolsa de horas, previa presentación por parte del contratista de la estimación de las horas de desarrollo por puntos de función y la autorización por parte del supervisor del contrato o la persona que SPN disponga para tal fin.

e. Canales de atención

- Una mesa servicios que centralice la comunicación entre la entidad y el prestador del servicio. Con módulos de administración de Tickets, Servicios, Gestión de Cambios y FAQ Técnico.
- Registro de tickets por medio de correo electrónico.
- Línea gratis 01 8000 423775 celular 300 365 5693

27. La priorización: Se calculará respecto al tipo de solicitud (incidentes, requerimientos) y al impacto, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:

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

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

Impacto Bajo: Incidencia que genera afectación a la empresa.

SERVICIO INCIDENTES	
NIVEL	TIEMPO DE SOLUCION
BAJO	4 horas
MEDIO	2 horas
ALTO	30 min

El Servicio Estándar aplica para requerimientos escalados al proveedor y que no son catalogados como Incidentes o problemas, sino como una solicitud, estos tiempos se definen como el máximo tiempo de atención o respuesta para la definición del tiempo de cierre o entrega.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

SERVICIO REQUERIMIENTOS	
PRIMERA RESPUESTA	6 horas
ENTREGA SOLUCION	24 horas

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

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

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

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

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

Descuento mensual en Servicio de Soporte	0%	5%	10%	15%
Desde	100%	96,99%	94,99%	92,99%
Hasta	97%	95%	93%	0%

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

30. Garantizar que la información registrada en la base de datos, o la información que proviene de ella y todos los derechos de esta 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.

31. Las demás que correspondan a las inherentes del objeto contractual.



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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

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

CLÁUSULA 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 2012, en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** por parte DEL CONTRATISTA, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

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

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.** y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.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



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 Jefatura Nacional de Marketing y Nuevos Negocios 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 de este. 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





Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

acuerdo con los porcentajes y formulas establecidas. 9. Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo 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.

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. **PARÁGRAFO.** - EL CONTRATISTA, no podrá en ninguna circunstancia endosar facturas ni hacer uso de la figura de factoring, sin el previo consentimiento y aceptación por parte de LA ENTIDAD.

CLÁUSULA 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



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

derechos del 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. - 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 / servicios que se dejen de entregar / realizar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente el cual corresponderá al 5% del valor de los elementos / servicios dejados de entregar por cada día hábil posterior al segundo día de atraso, un 0.25% adicional.

PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) El CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo 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 DÉCIMA QUINTA -INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 enuncie 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, enuncie 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,



Correo y mucho más

CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - 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 NOVENA - 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 VIGÉSIMA. - GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. El contratista deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales con Régimen Privado de Contratación, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 (20%) 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 VIGÉSIMA PRIMERA - 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 SEGUNDA. - 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.



Correo y mucho más

CONTRATO No.

DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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

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

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.
- 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, **CONTRATISTA**, 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

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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.

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.

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

I. 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, CONTRATISTA, 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.

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

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. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 irre recuperables

CLAÚSULA VIGÉSIMA SEXTA. - 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 SÉPTIMA- CLÁUSULA CONFLICTOS DE INTERESES. EL CONTRATISTA adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Esta situación se produce cuando, como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros intereses compartidos, se ve comprometida la ejecución imparcial y objetiva del Contrato.
PARÁGRAFO PRIMERO.- Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento al Ordenador del Gasto. El Contratista tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo. El Ordenador del Gasto se reserva el derecho a verificar la adecuación de tales medidas y podrá exigir que se adopten medidas adicionales en un plazo concreto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - El Contratista declara que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado obtener ni lo intentará, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, a nadie ni de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la ejecución del Contrato.

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

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- 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



Correo y mucho más

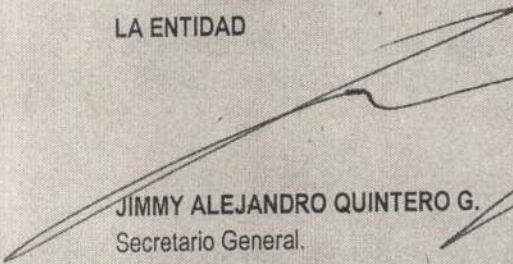
CONTRATO No. **216** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Y
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S CON NIT 805.025.355-8.

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 NOVENA 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 **24 JUL. 2023**

LA ENTIDAD


JIMMY ALEJANDRO QUINTERO G.
Secretario General.

EL CONTRATISTA


JHON SILVIO CAMPO MONCAYO
NEXURA INTERNACIONAL S.A.S.

Proyecto: Gabriel A. Echeverry Castaño-Lider nivel IV-DNCC
VoBo: Diana Carolina Pulido / Asesora de presidencia-directora de DNCC (AF)

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