

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

OBJETO: CONTRATAR LOS DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO, EN TODOS LOS MÓDULOS 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: CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$143.800.590), INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN: SERÁ A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 O EL AGOTAMIENTO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL ASIGNADA, LO QUE PRIMERO OCURRA.

Entre los suscritos a saber **JIMMY ALEJANDRO QUINTERO GIRALDO**, identificado con cédula de ciudadanía N° **9.774.667** expedida en Armenia, en calidad de Secretario General, debidamente facultado por la Resolución N° 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 Círculo de Bogotá, inscrita el 27 de diciembre de 2005 bajo el No. 01029446 del Libro IX y matrícula No. 01554425 del mismo mes y año, identificada con NIT 900.062.917-9, reformada en varias oportunidades tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, quien para efectos del presente documento se denominará **LA ENTIDAD o LA EMPRESA** por una parte; y por la otra **LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía N° 51.704.713 expedida en Bogotá, quien actúa en calidad de representante legal de DIGITAL WARE S.A.S. con Nit. 830042244-1 y matrícula mercantil N° 00855667 del 11 de marzo de 1998, renovado el 25 de febrero de 2023, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, y quien por la suscripción del presente contrato declara bajo la gravedad de juramento que el contenido de su oferta corresponde a la realidad y que no está incurso en inhabilidades, incompatibilidades o en prohibiciones especiales que impidan contratar con el Estado colombiano, así las cosas hemos acordado suscribir el presente contrato, previas las siguientes consideraciones:

- 1) Que en virtud de lo dispuesto en el Acuerdo N° 3 del 23 de agosto del 2023 por medio del cual se adopta el Manual de Contratación y Gestión de Negocios de Servicios Postales Nacionales S.A.S., Capítulo VI Modalidades para Selección de Contratistas, numeral 29, (ii) contratación Directa a un oferente, es dable realizar la contratación directa de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión natural o

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

jurídica, en atención a sus calidades o competencias cuando en virtud de lo dispuesto en el literal k del mismo numeral señala que cuando conforme a la ley el contratista sea titular de los derechos de autor o propiedad industrial y/o sea un distribuidor exclusivo de un bien o servicio.

- 2) Al existir la necesidad de contratación de las aplicaciones SEVEN-ERP KACTUS-HCM se verificó según constancia emitida por la Jefe de la Oficina de Registro (E) DE LA U.A.E. DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR que los SOFTWARES referidos previamente son de titularidad de DIGITAL WARE S.A.S. identificado con Nit. 830.042.244-1.
- 3) Que dentro del proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA No. 112-2023** se realizó mediante correo electrónico de fecha 06 de octubre del 2023 invitación directa al siguiente oferente: DIGITAL WARE S.A.S.
- 4) El presupuesto establecido para la presente contratación es de **CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$143.800.590)**, incluidos todos los impuestos y costos a que haya lugar.
- 5) Que mediante correo electrónico, se recibió oferta del oferente.
- 6) Que el día 13 de octubre de 2023 el área técnica emitió recomendación de celebración de contrato con el oferente DIGITAL WARE S.A.S. por ser la oferta que cumplió con los requerimientos técnicos y económicos.

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

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. CONTRATAR LOS DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO, EN TODOS LOS MÓDULOS 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.

CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR DEL CONTRATO. Para todos los efectos legales el valor del presente contrato es por la suma de **CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$143.800.590)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), los costos directos e indirectos, así como los demás impuestos a los que haya lugar. ***Las condiciones de ejecución del presente contrato se realizará por cantidades unitarias; de esta manera, la entidad no esta obligada al consumo de un mínimo o máximo de cantidades; toda vez que depende de la demanda operativa y comercial de la misma.*

CLÁUSULA TERCERA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El valor del presente proceso se encuentra soportado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 87077 del 04 de octubre de 2023 por un valor de \$143.800.590,00 expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: Se efectuarán pagos a sesenta (60) días calendario de conformidad con el consumo de los servicios o bienes relacionados en el objeto contractual, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por SPN S.A.S., previo recibido a satisfacción y aprobación del supervisor del contrato.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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** – Dichos pagos serán efectuados a sesenta (60) días calendario siguientes a la correcta presentación de la factura en las instalaciones de SPN Diagonal 25G No. 95A – 55 Bogotá, 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 SPN, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de pago de parafiscales d) Certificación bancaria no mayor a 90 días. e) Informe de Supervisión. f) Certificación y Control de Ejecución Presupuestal. **EL CONTRATISTA** deberá remitir la factura electrónica de venta (representación gráfica y XML) al correo radicacion.facturaelectronica@4-72.com.co. **PARÁGRAFO SEGUNDO – EL CONTRATISTA** no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta cuente con su respectivo registro presupuestal.

CLÁUSULA QUINTA. TÉRMINO DE EJECUCIÓN. Será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, la que primero ocurra.

CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.

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 haya 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

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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 se compromete y está en la obligación de:

- a. Guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
- b. Custodiar e impedir el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
- c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
- d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
- e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
- f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital, magnética en cualquier medio o sistema de cómputo, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando a LA ENTIDAD dicha conservación. El proveedor podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con LA ENTIDAD.
- g. En cualquier caso, El proveedor comunicará a LA ENTIDAD cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna.

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,

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

1. El Contratista deberá cumplir el contenido contemplado en el numeral **3 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR** bajo criterios de eficacia y eficiencia del estudio previo.
2. Se requiere garantizar una correcta operación de la herramienta Seven (ERP) y Kactus que cuente con las siguientes especificaciones técnicas:
3. 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.
4. 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.
5. El oferente debe entregar un informe de gestión mensual por cada sistema, que contenga: Número 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.
6. 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 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.
7. 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.
8. El oferente deberá asegurar que con la entrega de actualizaciones del servicepack de Seven ERP y Kactus, mantendrá las funcionalidades base entregadas para SPN.
9. El oferente debe asegurar la oportuna y eficaz prestación del objeto a contratar, respondiendo por la calidad del software, bienes y servicios suministrados.
10. 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

- 11.El oferente debe poner a disposición de SPN, la herramienta SAC-Web – Gestión de Tickets.
- 12.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.
- 13.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.
- 14.El oferente debe reportar por escrito a SPN, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados de las aplicaciones.
- 15.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.
- 16.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.
- 17.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.
- 18.El oferente debe prestar atención por conexión remota para diagnóstico y solución de incidencias y problemas, en caso de ser necesario previo reporte en SAC.
- 19.El oferente debe salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
- 20.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.
- 21.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.
- 22.El oferente debe contar con los recursos idóneos y especializados para la eficiente prestación del servicio del objeto contractual, para cada sistema contratado.
- 23.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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

24. 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.
25. 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.
26. 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

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.

27. 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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 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.

28. 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,
29. 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.
30. 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.
31. SEVEN – ERP y KACTUS HCM
 - a. Una vez liberado el Service Pack por parte del oferente, deberá ser publicado en la herramienta SAC WEB.
 - b. 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.
 - c. La actualización de los Service pack debe asegurar que no dañe ninguna de las funcionalidades ya implementadas para SPN.
 - d. El oferente pondrá a Disposición de SPN las herramientas SAC-Web –Gestión de Tickets.
 - e. El oferente gestionará los casos de servicio desde la apertura hasta el cierre del incidente y/o requerimiento.
 - f. 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

- g. 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.
- h. 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.
- i. El oferente reportará por escrito a Servicios Postales Nacionales S.A.S, cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. El oferente Gestionará los casos de atención por Conexión remota para diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario.
- n. 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.

CLÁUSULA SÉPTIMA. 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

PARÁGRAFO PRIMERO. Gestión de Seguridad de la Información y Riesgos de Ciberseguridad. Para efecto de dar cumplimiento a las políticas establecidas por **LA ENTIDAD** y a la adopción de mejores prácticas y normas sobre seguridad de la información y ciberseguridad aplicables a la relación contractual, EL CONTRATISTA se obliga a:

- i. Implementar políticas, controles y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por **EL CONTRATISTA**.
- ii. Cumplir las normas, políticas, y requisitos que en materia de seguridad de la información y ciberseguridad se sean informadas por **LA ENTIDAD**, así como cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el marco del presente contrato.
- iii. Garantizar que cuenta con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje; así mismo la implementación de metodologías y controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- iv. Conservar la información de **LA ENTIDAD** y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Reportar todos los incidentes que presente en su operación y que afecten la información de **LA ENTIDAD** y sus clientes. Los reportes de incidentes de seguridad y ciberseguridad deben ser informados a **LA ENTIDAD** en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que **EL CONTRATISTA** tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. El reporte de la gestión de los incidentes deberá enviarse a través de correo electrónico dirigido al supervisor del contrato y/o líder de la operación y con copia al Gerente Oficial de Seguridad de la Información de **LA ENTIDAD**. El registro y gestión de los incidentes deberán incluir como mínimo: Fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso y activos

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

afectados, acciones de protección y ciberdefensa aplicadas, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del incidente al momento del reporte y tiempo máximo de solución de incidente.

- vi. En caso de que se presente un incidente en el que se puedan ver comprometidos datos personales de titulares tratados por **LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA** se obliga a dar aviso a **LA ENTIDAD** en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento que el **CONTRATISTA** tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. **EL CONTRATISTA** deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que **LA ENTIDAD** considere pertinentes. El **CONTRATISTA** se obliga a conservar todos los soportes y evidencias del incidente y de las actividades realizadas como respuesta a dicho incidente, por un término de cinco (5) años. En caso de que sea requerido por una autoridad competente, **EL CONTRATISTA** suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud.

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

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

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. ACTOS DESHONESTOS Y/O FRAUDULENTOS DE LOS EMPLEADOS. EL CONTRATISTA garantiza a **LA ENTIDAD** que en caso de daños y perjuicios, como consecuencia de actos deshonestos o fraudulentos del personal que emplee en el desarrollo del futuro contrato, cometidos para lesionar derechos 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 QUINTA. CAUSALES DE TERMINACIÓN. Además de otras causales previstas en el presente documento, este contrato terminará: a) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes. b) Por el vencimiento del plazo de ejecución. c) Por mutuo acuerdo entre **LA ENTIDAD** y **EL CONTRATISTA**. d) Por fuerza mayor o caso fortuito. e) Por imposibilidad técnica, administrativa y/o legal de **LAS PARTES** de continuar con la ejecución del 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.

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya 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 OCTAVA. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA. Las diferencias que surjan en desarrollo del presente contrato podrán ser resueltas directamente por las partes a través de la conciliación, amigable composición y transacción.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. El contratista deberá expedir durante los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato y/o carta de aceptación deberá constituir póliza única de cumplimiento a favor de entidades estatales con régimen privado de contratación bajo las siguientes condiciones:

- a) **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.
- b) **Garantía de Calidad Bienes Y/o 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.

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

CLAUSULA VIGÉSIMA. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES. En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento:

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

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

Parágrafo. PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS: 1) El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) El CONTRATISTA procederá a subsanar el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA EMPRESA, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 2 para subsanar tal incumplimiento. 4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que el CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por LA ENTIDAD para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el CONTRATISTA subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, LA ENTIDAD dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

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

A) Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, LA ENTIDAD lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. LA ENTIDAD, fijara 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 Director de Contratación, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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 archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(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 a 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 Director de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución requerirá la expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras / Secretaría General.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. PROPIEDAD INDUSTRIAL. 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

CONTRATO No. **261** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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.

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

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

CLAÚSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PROTECCION DE DATOS PERSONALES. En caso de que el contratista tenga la condición de encargado del tratamiento, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, en adelante 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, 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.

CONTRATO No. 261 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y DIGITAL WARE S.A.S NIT 830.042.244-1

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

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

PARÁGRAFO PRIMERO. Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento al Ordenador del Gasto. El Contratista tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo. El Ordenador del Gasto se reserva el derecho a verificar la adecuación de tales medidas y podrá exigir que se adopten medidas adicionales en un plazo concreto.

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

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

