

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

CONTRATISTA: RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.
Nit. 830110141-3

OBJETO: CONTRATAR EL SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) DE LA PLATAFORMA DE LISTAS RESTRICTIVAS, CON EL RESPECTIVO SOPORTE DE LA APLICACIÓN.

VALOR: OCHO MILLONES OCHENTA Y TRES MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$8.083.112), INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS Y COSTOS A QUE HAYA LUGAR.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN: 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 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, quien obra en nombre y representación de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.**, Sociedad Pública vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autorizada su creación mediante el Decreto 4310 del 25 de noviembre de 2005, según consta en la escritura pública No. 2428 del 25 de noviembre de 2005 otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, inscrita el 27 de diciembre de 2005 bajo el No. 01029446 del Libro IX y en la escritura pública No. 0000729 de la Notaría 67 de Bogotá D.C. del 19 de diciembre de 2006; inscrita el 21 de diciembre de 2006 bajo el No. 01097739 del Libro IX, con matrícula No. 01554425 y Nit. 900.062.917-9, quien para efectos del presente documento se denominará **LA EMPRESA O ENTIDAD**, por una parte; y por la otra **LUIS CARLOS ORTEGA GALINDO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **79.579.984**, actuando como apoderado y en calidad de Gerente General de **RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.** con NIT 830110141-3 con matrícula mercantil 01220308 del 10 de octubre de 2002, renovado el 31 de marzo 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, previo las siguientes consideraciones:

Que la Dirección Nacional de Informática y Tecnología presento ante la Dirección Nacional de Contratación y Compras la necesidad de adelantar proceso de contratación cuyo objeto consiste en: *"Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación"*, para lo cual, la Dirección Nacional de Contratación y Compras adelantó el procedimiento precontractual de acuerdo con lo estipulado en el manual de Contratación y Gestión de Negocios de Servicios Postales Nacionales adoptado mediante la resolución 018 de 2023, mediante

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

el procedimiento de selección de Contratación Directa señalado en el **CAPÍTULO VI "MODALIDADES PARA LA SELECCIÓN DE CONTRATISTAS O ALIADOS NUMERAL 29 LITERAL A"**

(...) Contratos de ampliación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software, ya instalado Y/o de propiedad de SPN. Adicionalmente los contratos que se celebran con personas naturales y/o jurídicas que ostenten los derechos de propiedad intelectual del bien o servicio a contratar (...)

Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar, que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso – Constancia de la Unidad de Derecho de autor.

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor, toda vez que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el contratista Risk Consulting S.A.S. quien es el autor del sistema de listas Restrictivas.

Que el 26 de octubre de 2023 se envió, a través de correo electrónico, la invitación al siguiente proveedor: t.espinosa@riskgc.com , y dentro del proceso, el día 30 de octubre de 2023 se recibió propuesta de RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.

Que en consecuencia, desde la Dirección Nacional de Contratación y Compras a través del profesional designado, se verificaron los aspectos jurídicos habilitantes, encontrando la propuesta presentada por RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. habilitada para continuar en el proceso.

Así mismo, desde la Dirección Nacional de Informática y Tecnología como área solicitante, se verificaron y evaluaron los aspectos técnicos y económicos recomendando la adjudicación a RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.

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

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. Contratar el software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, con el respectivo soporte de la aplicación.

CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR DEL CONTRATO. Para todos los efectos legales, el valor del presente contrato es por la suma de **OCHO MILLONES OCHENTA Y TRES MIL CIENTO DOCE PESOS M/CTE (\$8.083.112)**, MCTE incluido IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

CLÁUSULA TERCERA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El valor del presente contrato se encuentra soportado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 87078 del 4 de octubre de 2023, por valor de \$8.083.112, expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO. El pago correspondiente a soporte y mantenimiento del software como servicio (SAAS) de la plataforma de listas restrictivas, se efectuará en un (01) sólo pago, por un valor de **OCHO MILLONES OCHENTA Y TRES MIL CIENTO DOCE PESOS MCTE (\$8.083.112)**, teniendo en cuenta que el soporte

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

y mantenimiento correspondiente se reconocerán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución 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.

PARÁGRAFO PRIMERO – Dichos pagos serán efectuados a los 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 la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c) Planilla de 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. El término de ejecución será HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que ocurra primero, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

OBLIGACIONES GENERALES

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.

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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 expiración, información confidencial o de propiedad del contratante, relacionada con el proyecto, este contrato o las actividades u operaciones del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
11. Para dar cumplimiento y atender la reglamentación de la Ley Estatutaria 1581 del 2013 (Protección de datos), El proveedor está en la obligación de:
 - a. El proveedor se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
 - b. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.
 - c. El proveedor únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de LA ENTIDAD, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato.
 - d. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar las bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de LA ENTIDAD, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.
 - e. El proveedor manifiesta conocer las obligaciones derivadas de la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de LA ENTIDAD, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de LA ENTIDAD, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que El proveedor debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas.
 - f. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán devueltos a LA ENTIDAD y destruidos de los sistemas de información, información impresa, digital,

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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, 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

Para el correcto desarrollo del objeto contractual, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con todas las "Especificaciones del bien y/o servicio a contratar" consagradas en el Numeral 3 del Estudio Previo del presente proceso de contratación, bajo criterios de eficacia y eficiencia.
2. Asegurar que cumplirá con las Normas de Seguridad de la información de Proveedores definidas por la entidad, conforme el ANEXO 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.
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 Ethical Hacking.
4. Garantizar que la aplicación funciona bajo protocolo IPV6, de acuerdo con los requerimientos exigidos en la normatividad vigente del Mintic.
5. Entregar actualizaciones ilimitadas cuando estas sean de carácter legal y normativo
6. Certificar por escrito que acepta que participará en las pruebas de recuperación de desastre de la aplicación (DRP).

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

7. Garantizar la Implementación y puesta en funcionamiento de un servicio web que se integre a las aplicaciones core de la entidad Multipay y ERP(Seven).
8. Implementar nuevas actualizaciones siempre y cuando se considere necesaria para el buen funcionamiento de la aplicación.
9. Reportar por escrito a SPN cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.
10. Garantizar el cumplimiento de la política corporativa de la información que la entidad tiene definida.
11. Entregar un documento que defina las Restricciones sobre el software empleado.
12. Entregar un documento con los Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
13. El contratista debe aceptar que realizará todas las actividades necesarias para mitigar o eliminar las vulnerabilidades de seguridad identificadas en la aplicación web.
14. Certificar que acepta que participará en la instalación del certificado SSL de la aplicación.
15. Certificar por escrito que acepta que el vencimiento de los ANS generará una penalización correspondiente a un porcentaje de lo facturado en el mes, a continuación, se describe el modelo de penalización.
16. Garantizar la activación del servicio.
17. Garantizar la ejecución de la operación de Nivel 3 de la mesa de ayuda de la aplicación y su relación con los niveles 1 y 2, como se detalla a continuación.
 - a. El Contratista es el responsable de atender los problemas relacionados con el funcionamiento de la aplicación de listas, que por su naturaleza (funcional, datos, de software, o de hardware) no puedan ser resueltos por los niveles 1 y 2 de SPN.
 - b. El Contratista debe brindar el servicio de soporte y mantenimiento bajo la modalidad de Soporte Remoto.
 - c. El soporte que presta el contratista es de nivel 3, es decir que recibirá los casos documentados previamente por la mesa de servicios de La Entidad nivel 1 y 2, quien atiende a los usuarios de forma directa.

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en materia computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de	SPN

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

	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.	
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

- d. El servicio especializado de aplicaciones Nivel 3 se hace cargo de los problemas y requerimientos escalados por nivel 1 y nivel 2 de soporte de Servicios Postales Nacionales a las funcionalidades operativas de administración, parametrización, reportes o de gestión de datos de la aplicación.

Parágrafo: Los eventos a gestionar en el Nivel 3 son los siguientes:

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

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

- **Problemas:** Incidentes que a pesar del análisis técnico y funcional de Nivel 2 de SPN, se desconoce la causa raíz; también está en esta categoría el análisis de incidentes reportados como repetitivos, de los cuales se tiene un proceso de workaround para dar continuidad a la operación.
- **Error Conocido o fuera del alcance:** Problemas de los cuales ya se conoce su causa raíz y se busca el planteamiento de la solución definitiva, la cual está en análisis la viabilidad para su implementación.
- **Requerimientos:** Solicitudes de información o de análisis que por su complejidad no pueden ser solucionados en el nivel 1 y 2 de SPN, o que están relacionadas con el uso, parametrización o administración de una funcionalidad de la aplicación. También abarca el análisis de impacto de requerimientos y de cambios debido a errores operativos o que se encuentran fuera del alcance y requieren un asesoramiento para su manejo a nivel de datos.
- **Otras definiciones:** Código de la aplicación: incluye stored procedure y estructura de base de datos, código de la aplicación a nivel de capa de servicios y capa de presentación, incluye datos maestros.
- **Portabilidad:** Es la compatibilidad de la aplicación sobre la evolución del sistema operativo Windows que corre.



CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

18. Prestar el soporte y garantía del código de la aplicación y portabilidad de la aplicación.
19. Prestar un servicio de un webservice para intercambiar datos con las aplicaciones core de la entidad, con un tiempo de respuesta mínimo de 180 trx por segundo. Dichas transacciones deben cursar en total integridad (consistencia en los diferentes campos y comportamientos de bases de datos) sin encolamientos o intermitencias en el servicio.
20. Prestar el soporte sobre el webservice mencionado en el numeral anterior.
21. Brindar el soporte y apoyo para las pruebas de recuperación de desastres (DRP) de las aplicaciones que tienen integración con la aplicación de listas restrictivas.
22. Entregar una copia de la certificación ISO 27001 del datacenter donde se tiene alojada la aplicación, para asegurar el cumplimiento de lineamientos de la seguridad de la información de la Entidad y los lineamientos y exigencias de la resolución 3680 del MINTIC quien vigila a la Entidad, o aquella que la remplace, modifique y/o complemente, respondiendo a las auditorías respectivas que realice la Entidad o los entes de control.
23. Entregar un documento donde certifique que la entidad cuenta con acceso a través del software de Listas restrictivas para la consulta de listas restrictivas, vinculantes y PEP'S.
24. Entregar un documento donde se describa el proceso de borrado de los datos.
25. Proveer los planes, plataforma alterna y procesos de contingencia de la Plataforma de la aplicación, que aseguren la continuidad del servicio en un porcentaje del 99,6% para las transacciones requeridas y con el tiempo de respuesta y la calidad que garanticen el servicio al cliente adecuado. La continuidad y correcta operación no es solo disponibilidad de infraestructura, sino que la operación de la plataforma funcione correctamente en su integridad transaccional, servicios de reportes y de parametrización. Debe informar mensualmente la disponibilidad operativa de la contingencia y enviar una evidencia exitosa de prueba realizada a dicha contingencia.
26. Proveer mejoras en rendimiento o en funcionalidad con el fin de dar mejoramiento continuo al respectivo servicio.
27. Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma, respondiendo al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). Esto aplica para todos los componentes de software, infraestructura, comunicaciones, bases de datos, servicio web, y todo componente que respalde la operación de esta.
28. Documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicios asignada por Servicios Postales Nacionales, revisiones y/o soluciones a los diferentes eventos, incidencias, requerimientos o problemas que le hayan sido reportados por nivel 1 y 2 de SPN.
29. Realizar una capacitación técnica de la aplicación a nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda de 4-72. Esta capacitación se hará en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales. En la capacitación el proveedor debe entregar la información correspondiente a manuales, información técnica, errores conocidos, que se puedan atender en Nivel 1 y Nivel 2 de soporte de SPN.
30. Proveer de una línea de soporte para reportar incidentes o requerimientos, deberá mantener el horario de atención de Nivel 3 de 5x8 (5 días por 8 horas laborales), con posibilidad de atender casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados por nivel 3 y primará la búsqueda de un workaround para dar continuidad a la operación de la aplicación.
31. Aceptar que los incidentes presentados durante la prestación del servicio, sólo se cerrarán cuando se restablezca el servicio y se certifique por el especialista de nivel 2 la solución definitiva del incidente.

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

32. Cumplir con los ANS establecidos por SPN para la operación de servicio Nivel 3. Se debe tener en cuenta que el vencimiento de los ANS ocasionará una penalización al valor facturado en el mes, tal y como se detalla a continuación:

- e. La priorización se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución para incidentes, de la siguiente manera:
 - **Urgencia alta:** *Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.*
 - **Urgencia Media:** *Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Lider de Proceso).*
 - **Urgencia Baja:** *Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva.*

f. Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para el soporte de Nivel 3:

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR INCIDENTES	
Alto (Presidencia, Secretario General, VIP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	12 HORAS
Medio (Lideres de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	5 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	4 HORAS

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.

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTÁNDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	ALTO	CRITICO	BAJO	48 HORAS
Medio (Lideres de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	12 HORAS
	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	CRITICO	8 HORAS

- g. El Contratista cumplirá a través de su mesa de servicio con la gestión de casos escalados de acuerdo con Los ANS pactados; de lo contrario incurrirá en sanciones económicas sobre su facturación mensual, a continuación, se describe el modelo de penalización:

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

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

Formula:

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

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

Descuento mensual en factura	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

- h. Realizar acciones de mejora para optimizar el desempeño la aplicación y el desempeño de la base de datos.
- i. Realizar las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación (re-indexación, copia de seguridad incremental diario, y full backup semanal). Estas tareas deben estar explícitas en el informe de operación mensual presentado a Servicios Postales Nacionales. Los mantenimientos deben ser informados y coordinados con el personal de IT de la entidad para aprobación y ejecución.
- j. Presentar un informe mensual de operación que contiene lo siguiente:
 - Incidencias presentadas y las sugerencias de mejora, el cumplimiento de ANS.
 - Desempeño de la aplicación (disponibilidad), y de la infraestructura tecnológica (CPU, memoria RAM, procesador).
 - Informe de las tareas de mantenimiento a la base de datos de la aplicación.
 - Informe de las tareas de mantenimiento (parches) aplicados al sistema operativo del servidor.
- k. El Contratista deberá atender y gestionar incidentes, Consultas, reportes de defectos del Software, requerimientos de ley, acceso a las aplicaciones.
- l. Garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica objeto de esta orden, teniendo como medida de tiempo del sistema en uso del 99,6%. Dicha plataforma debe operar, sin contenciones de base de datos o componentes de cualquier tipo o encolamientos de la plataforma o intermitencia en el servicio web.
 - El servicio de Up time se medirá por disponibilidad de infraestructura y disponibilidad de servicio de las funciones (funciones de menú operando correctamente).
 - El Up time debe estar en el 99,6% al mes y debe ser soportado en el informe mensual.

Disponibilidad %	Tiempo offline/año	Tiempo offline/mes	Tiempo offline/día
99,6	27 hrs	135 min	4,3 min

La disponibilidad se calculará de la siguiente manera:

$$\text{DisponibilidadUPd} = \frac{A - B}{A} * 100$$

A = Horas comprometidas de disponibilidad: $24 \times 365 = 8,760$ Horas/año.

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).

Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de la disponibilidad de la aplicación ocasionará una penalización en la facturación, la cual se describe en la siguiente tabla:

Descuento mensual en factura	0%	25%	50%	75%	100%
Desde	100%	99,7%	74,99%	49,99%	24,99%
Hasta	99,8%	75%	50%	25%	0%

- m. Presentar la infraestructura de la plataforma, incluyendo recursos de software, hardware, mesa de ayuda.
- n. Informar mensualmente la disponibilidad operativa de la plataforma principal y de contingencia; enviar la evidencia exitosa de una prueba de contingencia por la duración del contrato, esta prueba deberá ser realizada en conjunto con SPN y/o sus redes aliadas o terceros, previa habilitación y autorización por parte de la Entidad.
33. Atender el control técnico y administrativo del supervisor del contrato, quien será el representante directo de Servicios Postales Nacionales S.A.
34. Velar por el cumplimiento y calidad de los servicios contratados.
35. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente, para este fin debe firmar un acuerdo de confidencialidad.
36. Garantizar que los entregables mensuales deben contener los siguientes documentos:
 - Indicadores de atención del servicio de soporte (KPI N3), que contenga el cumplimiento de los ANS acordados con SPN.
 - Análisis de cifras y tendencias de los casos durante el periodo (casos escalados).
 - Sugerencias de mejora.
 - Observaciones
 - Soporte de la disponibilidad de la aplicación.

Nota: Estos informes deben ser previamente revisados y aprobados por Servicios Postales Nacionales para dar inicio del proceso de facturación. Para esto, SPN tiene tres (3) días hábiles para revisar y concertar con el Contratista, inmediatamente después de finalizar el periodo a facturar.

CLÁUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. LA EMPRESA 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.

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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 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 le 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 afectados, acciones de

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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.

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

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

incurso 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:

GARANTÍAS REQUERIDAS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN			
AMPARO	DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	(X) PARA SELECCIONAR
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y seis (6) meses más contados a partir de la suscripción del contrato.	X
PRESTACIONES SOCIALES, INDEMNIZACIONES LABORALES Y PRESTACIONES SOCIALES	Se establece una garantía de cumplimiento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	término de ejecución de este y tres (3) años más contados a partir de la suscripción del contrato.	X

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 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.

CLAUSULA VIGÉSIMA. - PENAL PECUNIARIA: EL CONTRATISTA se obliga a pagar a LA ENTIDAD una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, a título de indemnización por los posibles perjuicios que pueda ocasionar en caso de incumplimiento de sus obligaciones. No obstante, la EMPRESA se reserva el derecho de reclamar los perjuicios que superan dicho porcentaje. **PARÁGRAFO. - El valor de la**

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

cláusula penal pecuniaria ingresará a la Tesorería de LA ENTIDAD y podrá ser tomado directamente del saldo a favor de EL CONTRATISTA si los hubiere, o de las garantías exigidas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES. 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 servicios que se dejen de realizar / entregar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente el cual corresponderá al 5% del valor de los servicios / elementos dejados de entregar por cada día hábil posterior al segundo día de atraso, un 0.25% adicional.

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 SEGUNDA. 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, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciara las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y

CONTRATO No. 280 DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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.

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(quin) 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 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 TERCERA. 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)** La Justificación de la Necesidad 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 CUARTA. 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, la aprobación de las garantías por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras / Secretaría General y suscripción de Acta de inicio.

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. 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.

CLAÚSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 directamente del cumplimiento.

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

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

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

3. 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.
4. EL CONTRATISTA manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte 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 aliado 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.
5. 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.
6. 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.
7. EL CONTRATISTA manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal.

CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3

8. **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.

PARAGRAFO. - 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 estos 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 esta, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el CONTRATISTA pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

CLAUSULA TRIGÉSIMA. 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 TRIGÉSIMA PRIMERA. INDEMNIDAD. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a LA ENTIDAD respecto de eventuales consecuencias económicas que conforme la ley o el reglamento deba asumir como consecuencia de reclamos, de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes, así como de solicitudes de indemnización, demandas, sanciones administrativas y, en general, cualquier consecuencia patrimonial en contra de LA ENTIDAD cuya causa corresponda a un incumplimiento atribuible al CONTRATISTA.

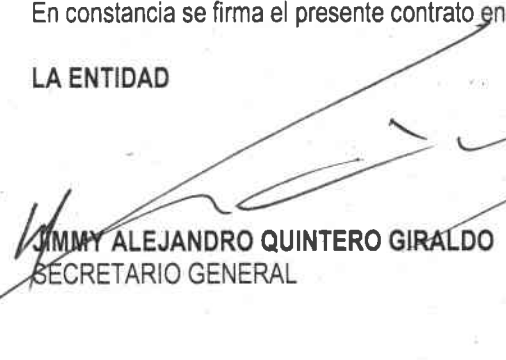
CLAUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. TOTAL ENTENDIMIENTO. Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y apartes del presente contrato. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, sólo afecta a aquellas


CONTRATO No. **280** DE 2023 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES
NACIONALES S.A.S. Y RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. - Nit. 830110141-3
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 **01 DIC. 2023**

LA ENTIDAD

EL CONTRATISTA


JIMMY ALEJANDRO QUINTERO GIRALDO
SECRETARIO GENERAL


LUIS CARLOS ORTEGA GALINDO
APODERADO
RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.

Aprobó: Christian Andrés Vela Trejos / Director Nacional de Contratación y Compras
Proyectó: Karla Benavides Tinoco / Profesional DNCC  KBT.