

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN OMNICANAL INTEGRADA PARA EL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO Y DIGITAL DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. A NIVEL NACIONAL, LO QUE EN ADELANTE SE DENOMINARÁ PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DE SERVICIO OMNICANAL TIPO S.A.S.

VALOR: CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES M/CTE (\$ 420.000.000) INCLUIDO COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR, SEGÚN LA PROPUESTA PRESENTADA.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN: PLAZO: CUATRO (04) MESES CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN. PLAZO DE LICENCIAMIENTO: EL PLAZO DE RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO SERÁ DE DOCE (12) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA ACTIVACIÓN DE LA RENOVACIÓN. Y/O HASTA AGOTAMIENTO DE LA PARTIDA PRESUPUESTAL ASIGNADA, LO QUE OCURRA PRIMERO, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Entre los suscritos a saber **JAVIER FELIPE ARISTIZABAL**, identificado con la cédula de ciudadanía 80.217.009 de Bogotá, en calidad de profesional de la Oficina Asesora Jurídica - Líder de Regulación con asignaciones de funciones de Secretario General y Ordenador del Gasto, 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, **SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA** mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.020.435.598 expedido en Bello (Ant), actuando en calidad de representante legal de la empresa **INNOVA TECH IT S.A.S.**, con Nit 900860807-0 con matrícula No. 02585667 del 22 de junio de 2015 renovada el 30 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:

- 1) Que dentro del proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA No. 023-2024** se realizó mediante correo electrónico de fecha 31 de Enero de 2024 invitación directa a los siguientes oferentes: a) **INNOVA TECH S.A.S.**, b) **SOLUTECH S.A.S.**

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

- 2) Que el presupuesto oficial para el presente proceso es de **HASTA CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE, (\$420.000.000,00)**, Incluido todos los impuestos a que haya lugar incluido el impuesto al valor agregado (IVA), los costos directos e indirectos, y demás impuestos a los que haya lugar.
- 3) Que mediante correo electrónico de fecha 31 de enero de 2023, se recibió oferta del siguiente oferente: a) **INNOVA TECH S.A.S.**
- 4) Que el área técnica emitió recomendación de celebración de contrato con el oferente **INNOVA TECH 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 EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN OMNICANAL INTEGRADA PARA EL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO Y DIGITAL DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. A NIVEL NACIONAL, LO QUE EN ADELANTE SE DENOMINARÁ PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DE SERVICIO OMNICANAL TIPO S.A.S.

CLÁUSULA SEGUNDA. VALOR DEL CONTRATO. Para todos los efectos legales el valor del presente contrato es por la suma de **CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE, (\$420.000.000)** incluido los costos directos e indirectos a que haya lugar.

CLÁUSULA TERCERA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El valor del presente proceso se encuentra soportado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 131 del 26 de enero de 2024 por un valor de \$420.000.000., expedido por la Jefatura Nacional de Presupuesto de la Empresa.

CLÁUSULA CUARTA. FORMA DE PAGO: La Entidad pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

- a) Cuatro (04) pagos mensuales vencidos cada uno por valor de **CIENTO CINCO MILLONES DE PESOS PESOS M/CTE (\$105.000.000 M/CTE)**, que serán pagados dentro de los primeros cuatro meses, garantizando así el servicio de una plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas por SPN S.A.S., previo recibido a satisfacción y aprobación del supervisor del contrato. En todo caso el valor a pagar al contratista no podrá superar el monto establecido como disponibilidad presupuestal para ejecución del presente contrato.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo comercial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

contrato los hechos sobrevinientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevinientes, y que las mismas dan lugar a un mayor valor en la ejecución del contrato a cargo de una de las partes solicitará al ORDENADOR DEL GASTO la respectiva modificación contractual, generándose los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar.

PARÁGRAFO TERCERO - El supervisor dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación de la factura, deberá expedir la correspondiente certificación de cumplimiento.

PARÁGRAFO CUARTO – Dicho pago serán efectuado al mes cumplido, con 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 QUINTO – 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. CUATRO MESES (04) Contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. Plazo de licenciamiento: el plazo de renovación del licenciamiento será de doce (12) meses contados a partir de la activación de la renovación. Y/o hasta agotamiento de la partida presupuestal asignada.

CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES 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 y mantenerlas actualizadas, 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. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
8. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que allá lugar para desarrollar el objeto del contrato las cuales se encuentran incluidas dentro de la ejecución del contrato y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
9. 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.
10. 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

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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.

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

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con las especificaciones técnicas, actividades, el perfil, funciones y formación del personal y requerimientos ambientales, indicados en el presente documento, y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. Entregar los Bienes requeridos, en las instalaciones de la Entidad en plazo de **DIEZ (10)** días calendario después de generada la solicitud por parte del supervisor del contrato,
3. Cambiar los elementos que presenten desperfectos, daños, devoluciones de calidad, incumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas durante la ejecución del contrato y hasta 6 meses posteriores a la finalización del contrato en un plazo de **NUEVE (09)** DIAS hábiles siguientes a la solicitud al respectivo contratista.
4. Cumplir con todos los costos, gastos, erogaciones asociadas al personal, como prestaciones sociales, contribuciones, aportes parafiscales, dotaciones, capacitaciones, incapacidades, costos asociados a la seguridad industrial, los exámenes básicos de seguridad y cualquier otro costo o gasto requerido para cumplir con la normativa laboral colombiana.
5. Garantizar que su personal cuente con todos los elementos de seguridad industrial y los utilice de manera adecuada.
6. En caso de que la ENTIDAD requiera un elemento que no se encuentre relacionado dentro del listado de las especificaciones técnicas establecidas, el proveedor deberá suministrarlo siempre que estén dentro de los precios del mercado, con previa autorización y aprobación del supervisor del contrato.
7. El contratista debe garantizar que la plataforma tecnológica ofertada sea Tipo SaaS, es decir, software como servicio (SaaS), permitiendo a los asesores conectarse a la aplicación basada en la nube a través de Internet para ser usada con un explorador web, así mismo, toda la infraestructura subyacente, el middleware, el software y los datos de las aplicaciones que se encuentran en el centro de datos son responsabilidad del contratista, es decir, administrará el hardware y el software garantizando la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos
8. El contratista deberá prestar sus servicios de acuerdo con las especificaciones funcionales requeridas que deben cumplir con los lineamientos estratégicos indicados por la Entidad y dirigidos a satisfacer a clientes naturales y corporativos, asegurando la excelencia, la calidad y la calidez en la atención, de acuerdo con la política de servicio y gestión integral de la Entidad.
9. El contratista se compromete a brindar un acompañamiento estratégico a 4-72, donde a través de un proceso de análisis de la empresa levantará un diagnóstico del funcionamiento actual de Contact Center, para luego en conjunto establecer nuevos retos diseñado planes operativos que permitan hacer una medición del impacto.
10. El contratista deberá disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de los canales y estrategias de atención descritos en este documento.
11. Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
12. El contratista debe garantizar el soporte técnico entre los niveles N1, N2 y N3, puesto que la plataforma tecnológica Omnicanal a contratar es tipo SaaS.
13. El soporte técnico debe estar disponible para atención seis (6) días a la semana, ocho (8) horas al día, en el horario de 7:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio web y aplicaciones.

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

14. El proveedor deberá entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato.

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

- a. La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

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

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

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

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

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

15. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto contratado y las contenidas en las especificaciones técnicas.

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.
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

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 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 Vicepresidencia de Servicio al Cliente 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

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 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 dentro de los cinco(5) días hábiles siguientes a la radicación de la factura so pena de aceptar tácitamente el cumplimiento de la ejecución 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 IV 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 SOBREFACTURACIÓN. 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.

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 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.
- c) **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales,** por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del valor total del contrato y por el tiempo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

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.

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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. 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 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:

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 y 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

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 enunciar 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, enunciar 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(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.

D) En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el 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)** 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 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 y la aprobación de las garantías por parte de la Dirección Nacional de Contratación y Compras / Secretaría General.

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

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 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 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 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. Custodiara e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de 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,

CONTRATO No. 097 DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

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 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

CONTRATO No. **097** DE 2024 SUSCRITO ENTRE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
Y INNOVA TECH S.A.S CON NIT 900.860.807-0

competente de alguna o algunas de ellas, sólo afecta a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no las afectan.

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

01 FEB 2024

LA ENTIDAD,



EL CONTRATISTA



JAVIER FELIPE ARISTIZABAL
Profesional de la Oficina Asesora Jurídica –
Líder de Regulación con asignaciones de
funciones de Secretario General (AF)



SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA
REPRESENTANTE LEGAL INNOVA TECH

Proyecto: Yenny Rocío Castellanos Ladino/ Líder I Contratación y Compras/ 
VoBo: Sergio Lozano Suarez – Director Nacional de Contratación y Compras. 

****objeto: CONTRATAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN OMNICANAL INTEGRADA PARA EL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO Y DIGITAL DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. A NIVEL NACIONAL, LO QUE EN ADELANTE SE DENOMINARÁ PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DE SERVICIO OMNICANAL TIPO S.A.S.**