



EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU

NIT 890.984.761-8

CONTRATO No.

202100311

FT-M6-GC-01

Versión: 11

CONTRATISTA		NIT	TELÉFONO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	
OSP INTERNATIONAL CALA S.A.S		830.105.621-7	3165292793	03/12/2021	
REPRESENTANTE LEGAL		CÉDULA	DIRECCIÓN DE CONTACTO		TEL./CEL. CONTACTO
JUVERLEY LONDOÑO AGUDELO		8.462.840	Cra 11 B No. 96 03 Ofc 502		3165292793
CORREO ELECTRÓNICO		CIUDAD DE EJECUCIÓN	RADICADO REQUERIMIENTO	BIENES O SERVICIOS	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
<a href="mailto:jlondono@ospinternational.com">jlondono@ospinternational.com</a>		Medellín	2021009485	Servicio	2021001611
CONVENIO	CENTRO DE COSTOS	RUBRO PRESUPUESTAL	DESCRIPCIÓN RUBRO	VALOR CONTRATO	COMPROMISO PRESUPUESTAL
Recursos Propios	14025	232020200400 09-1	PROYECTOS DE INVERSIÓN ESU	\$139.040.475	2021001925

#### OBJETO

El contratista se obliga con la ESU para "**LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE TIPO BPMS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LA ESU Y DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL, BAJO UN MODELO DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)**"; de conformidad con los términos y condiciones de contratación y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la ESU, documentos que hacen parte integrante del contrato.

#### ALCANCE DEL OBJETO

El alcance del objeto del presente contrato comprende:

Solución de software de gestión documental que cumpla con los siguientes requerimientos y los enunciados en el anexo denominado "Modelo de Requisitos para el Software de Gestión Documental", de acuerdo con lo estipulado por la AGN y la normatividad vigente:

**Nota:** Este proyecto se realizará por fases (**FASE 1**), la primera fase tendrá plazo hasta el 31 de diciembre de 2021 las cuales tendrán unas actividades y entregables.

## **FASE UNO - Levantamiento de Información y Análisis.**

Esta etapa incluirá todos los procesos previos al cargue de información sobre el aplicativo.

- Se solicitarán los Flujogramas de cada proceso que se requiera automatizar dentro del BPM, así mismo, se hará el análisis y ajuste con cliente, con el fin de garantizar que la automatización corresponderá a la necesidad.
- Se solicitarán las bases de datos de TRD, Plantillas, usuarios, organigrama, roles, perfiles, etc, que son necesarias para la correcta parametrización de la herramienta, esta información surtirá un proceso de análisis y ajuste en los casos necesarios.
- Se solicitará la base de datos y el repositorio de Mercurio, con el fin de realizar un análisis y preparación para surtir el proceso de migración
- Se realizará la preparación de la infraestructura (Servidores, sistema operativo, bases de datos y se despliegue de la plataforma).

### **ENTREGABLES:**

- Se entregarán el documento de historias de usuario
- Se entregará el modelo de los flujos depurados en las etapas para cada procedimiento, los mismos serán insumo esencial de parametrización del sistema
- Se entregará modelado 1 procedimiento funcional dentro de la plataforma.
- Se pondrá en funcionamiento la plataforma con el cargue del flujo piloto y funcional dentro de la arquitectura definida, con pruebas de conexión a por FTP al repositorio.
- Se entregará el plan de migración de MERCURIO, producto del análisis de la base de datos y del repositorio entregado por el cliente.
- Se podrán funcionales las licencias de los roles administrativos dentro de la plataforma para realizar las pruebas de funcionalidades.
- Se entregarán las bases de datos ETL que se utilizaran para automatizar la carga usuarios, plantillas, organigramas, roles/perfiles y TRD.

## **FASE DOS – Implementación**

En esta fase se realizará la parametrización y cargue de toda la información que se requiere para poder salir a producción, así mismo, realizar el proceso de migración y desarrollos adicionales.

- Parametrización de los diferentes módulos del sistema y del BPM.
- Preparación y configuración del repositorio (Alfresco o el que defina el cliente y que cumpla con el estándar CMIS).
- Cargue de todas las bases de datos y repositorios, entre ellas la de usuarios, planillas de radicación, directorio, geografía, TRDs, etc.
- Parametrización de cada uno de los flujos del proceso de contratación dentro de la plataforma
- Configuración de datos y variables necesarias para el correcto funcionamiento.
- Configuración de directorio activo, roles y perfiles.
- Configuración de dispositivos, escaneo, rótulos, impresoras.

- Pruebas. (Correcciones y ajustes, Administración, configuración, infraestructura, funcionalidad, generales y verificación funcionales).
- Capacitaciones Técnicas y Funcionales a los funcionarios de la entidad, sobre la plataforma.

**ENTREGABLES:**

- Se entregará la plataforma completamente funcional, con la data y parametrizaciones completas.
- Se entregara el informe de pruebas funcionales y de la migración realizada sobre la plataforma MERCURIO.
- Se entregaran la totalidad de los flujos planteados en la fase 1 y los desarrollos que se particularizaron en las historias de usuarios.
- Se entregaran los manuales técnicos y funcionales por módulos.
- Se entregaran los soportes de las capacitaciones realizadas.

**FASE TRES – Salida a producción**

- Definición de salida a producción controlada.
- Salida a producción.
- Soporte y Estabilización de la plataforma

**ENTREGABLES:**

- Se entregará el documento formal del licenciamiento para la totalidad de los usuarios definidos en el alcance del contrato.
- Se entregará Informe detallado del proceso de soporte y estabilización de la plataforma durante la vigencia del contrato.

**TIEMPO DE IMPLEMENTACION DEL SOFTWARE**

De acuerdo con la descripción de la necesidad, se estima un tiempo de cuatro meses, repartidos en cada fase de la siguiente manera, Fase Uno – 1 Mes, Fase Dos – 3 Meses contados a partir de firmada el acta de inicio. Este tiempo puede variar con base en el levantamiento de requerimientos de implementación y del cronograma entregado al inicio del proyecto.

Para la Implementación se relacionan a continuación los ítem que debe llevar la BPMs

- Permitir la recepción de documentos internos y externos, posibilitando un mayor control del flujo de documentos.
- Permitir contar con una organización inicial en un repositorio, de acuerdo con las necesidades de la entidad y que pueda ser consultado por un usuario administrador.
- Posibilitar la configuración de procesos, de manera que se habilite el envío, almacenamiento, consulta de documentos y manejo de prioridades.
- Contar con notificaciones y alarmas a funcionarios que permita dar una respuesta ágil y en los tiempos legalmente establecidos a peticiones quejas y reclamos, oficios, memorandos, entre otros.
- Contar con notificaciones y alarmas y automatización del proceso contractual; actas de inicio, minuta entre otros.

- Garantizar la disponibilidad, administración y consulta a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo, conforme a la normatividad vigente y aplicable a la entidad.
- Posibilidad de parametrización, de acuerdo con las necesidades de la entidad y su estructura.
- Gestionar la conservación de los documentos de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) de la entidad.
- Facilitar el escaneo de documentos en formatos .pdf, .pdf-A, .tif y .jpg.
- Permitir la visualización de los documentos clasificados e indexados a partir de las TRD de la entidad.
- Permitir al usuario definir qué campos se van a capturar por cada tipo documental para que sea configurado en el módulo.
- Que se encuentre alojado en servidores virtualizados en la nube, permitiendo su acceso desde diferentes lugares mediante URL, usuario y contraseña.
- Garantizar planes de contingencia y operación de la herramienta tecnológica, frente a posibles fallas que se presenten en los servicios del software.
- Acceder a la herramienta desde los navegadores conocidos en el mercado (Google Chrome, Explorer, Mozilla).
- Trabajar con motores de bases de datos relacionales y no relacionales.
- Proporcionar una capacidad de almacenamiento máximo de 375 GB de disco para repositorio anual.
- El software debe permitir todo el ciclo del proceso de gestión documental basados en flujos de trabajo como (Producción de documentos, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, disposición final) para llevar a cabo la administración de los documentos de manera más eficiente.
- Garantizar radicación local y vía web para PQRSFD y Comunicación general y/o APIs (Application Programming Interfaces) independientemente de las tecnologías utilizadas.
- El Software como servicio deberá ser una plataforma interoperable con las soluciones especificadas por la ESU garantizando la creación, conexión y ejecución de estas, o en su defecto deberá suplir las necesidades por medio de recursos compatibles que permitan funcionalidad entre las conexiones externas requeridas.
- La solución deberá ser implementada a nivel Medellín

Adicionalmente se deben tener en cuentas las siguientes especificaciones particulares para la ESU:

### **Infraestructura**

**Ambientes de trabajo:** El proveedor debe garantizar los siguientes ambientes para la prestación del servicio:

- **Pruebas:** Ambiente donde se realizarán las pruebas de nuevos desarrollos y actualizaciones de las funcionalidades contratadas.
- **Producción:** Ambiente donde se realizará el trabajo día a día por parte de los usuarios

y donde se despliegan las actualizaciones y desarrollos previamente ejecutados y aprobados en el ambiente de pruebas y por el supervisor del contrato.

**Perfiles requeridos:** El software como servicio deberá establecer diferentes perfiles a nivel de usuario, entre ellos:

- **Administrador:** Acceso a toda la configuración y administración de la plataforma.
- **Radicador:** Al menos con las siguientes funciones:
  - Indexación de imágenes.
  - Radicación de documentos
  - Creación de entidades
  - Consulta de expedientes.
  - Inventario de documentos
- **Indexador:** Al menos con las siguientes funciones:
  - Radicación de documentos
  - Indexación de imágenes.
  - Creación de entidades
  - Consulta de expedientes.
  - Indexación de documentos
  - Creación de expedientes
  - Inventario de documentos
  - Registro de inventarios
  - Movimiento de documentos entre expedientes
  - Movimiento de documentos entre carpetas
- **Gestión:** Al menos con las siguientes funciones:
  - Radicación de documentos internos y externos.
  - Trámite documentos (índices de ruta, formularios, firmas, delegación de documentos, reasignación de documentos en rutas documentales, comentarios, causales de devolución)
  - Consultas de expedientes.
  - Búsqueda de documentos.
  - Anexar documentos.
  - Relacionar documentos entre sí.

Nota: La plataforma debe permitir crear perfiles adicionales según la ESU considere para su operación.

#### **Backups:**

El proveedor debe comprometerse a realizar un backup incremental de la base de datos e imágenes de lo trazado a través del software de acuerdo a lo siguiente:

- Diario:** Incremental por 30 días.

**-Mensual:** Deberá ser almacenado en una ubicación que el proveedor considere y deberá estar disponible los primeros 10 días de cada mes para la descarga de la información por parte de la ESU.

**Nota:** Almacenar la información generada hasta por un mes de antigüedad mientras la ESU realiza la descarga de la información.

### **Licenciamiento**

El licenciamiento y demás obligaciones para dar cumplimiento al desarrollo de las soluciones para la ESU deberán ser asumidos por el proveedor.

El proveedor deberá ofrecer como mínimo 130 licencias para el inicio del contrato, además, deberá especificar el valor de licencia adicional.

### **Disponibilidad del servicio**

El informe de disponibilidad deberá ser tomado por el proveedor directamente del hosting contratado que almacena el servicio donde se evidencie la disponibilidad mensual del servicio y en caso de generarse una indisponibilidad superior a la definida, deberá entregar el respectivo soporte dado que este valor afectará el canon mensual a favor de la ESU.

La disponibilidad del hosting debe ser con base al 99.5 %, las capacidades del hosting deben ser claras y acordes de acuerdo con la solución, información migrada e información nueva que permita el almacenamiento y funcionamiento exitoso de la plataforma, en caso de que la operación aumente los recursos deberán definir el valor adicional de cada una de estos.

El proveedor está obligado con la ESU a realizar reconocimiento económico cuando se afecta la disponibilidad del 99.5%. La aplicación de este será con periodicidad mensual de conformidad con lo establecido en informes e indicadores requeridos. Para tal fin se acudirá a la siguiente tabla:

D= %Disponibilidad efectiva

%d= Porcentaje de descuento sobre el Precio del Servicios SaaS

### **Formula de penalidad:**

Si  $100\% \leq D < 99,5\%$ ;  $\%d = 0\%$  Si  $99,5\% < D < 99,0\%$ ;  $\%d = 2\%$  Si  $99,0\% < D < 98,0\%$ ;  $\%d = 4\%$  Si  $D < 98,0\%$ ;  $\%d = 1 - D + 5\%$

### **ANS**

Tipo de prioridad tiempo de atención y escalamiento, tiempo de respuesta a nivel de servicio Prioridad 1

(Crítico). 1 hora 4 horas, Soporte tercer nivel.

Prioridad 2 (Medio). 2 horas 8 horas, Soporte segundo nivel. Prioridad 3 (Bajo). 8 horas 48, Soporte primer nivel.

**Crítico:** Problemas graves que no le permitan trabajar a los usuarios en el sistema. En ocasiones el desconocimiento de los problemas hace imposible determinar cuánto tiempo se utilizará en la solución que corresponda, sin embargo, el proveedor tendrá el compromiso de contar con los expertos de soporte necesarios y si es del caso desplazarlos hasta las instalaciones de la ESU para dar solución definitiva al problema presentado.

**Medio:** Problemas que permiten trabajar a los usuarios en el sistema, pero generan inconsistencia en la información o sus funcionalidades no se ejecutan de manera exitosa. El proveedor tendrá el compromiso de contar con los expertos de soporte necesarios y si es del caso desplazarlos hasta las instalaciones de la ESU para dar solución definitiva al problema presentado.

**Bajo:** Se refiere que el sistema presentó un problema o falla, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente, teniendo en cuenta que ya se reportó el problema. En el transcurso de horas establecidas el proveedor deberá enviar un reporte con el seguimiento y solución aplicada.

#### **Soporte técnico durante la vigencia del contrato:**

- Línea telefónica local, número virtual o número nacional 01800
- Correo electrónico.
- Plataforma de recepción de tickets.

#### **Notas:**

- Para cualquiera de los anteriores medios el proveedor debe manejar un número de caso que permita realizar seguimiento completo al evento presentado.
- Los anteriores medios para la atención de requerimientos no generarán costo alguno.
- El proponente deberá contar con el procedimiento que debe realizar la ESU con el fin de poder recibir el soporte técnico respectivo y oportuno.
- Todos los costos asociados con el desarrollo de esta labor están a cargo exclusivo del proponente seleccionado.

#### **Migración:**

El proponente deberá garantizar la migración de datos del software de gestión documental que opera actualmente en la entidad, incluyendo lo que se derive de radicados (internos, externos y recibidos), expedientes, históricos destinatarios y de rutas, además de otros datos según lo acordado con la ESU para consulta histórica a partir de la fecha de migración. Adicional a esto, deberá incluir la configuración de índices, rutas y demás especificaciones que requiera para que los flujos de trabajo operen de manera correcta de acuerdo con los procesos internos de la entidad.

#### **Horas desarrollo**

El oferente deberá incluir en la oferta una bolsa de horas de desarrollo de 600 horas durante el primer año para garantizar las necesidades de la entidad para futuros desarrollos de la ESU.

### **Capacitaciones Administradores de TI:**

El oferente deberá ofrecer como mínimo capacitaciones de 8 horas cada una en sesiones de 1.5 a 2 horas al personal que administrará el software BMPS, definiendo los siguientes temas:

- Transferencia de conocimiento por parte del proponente sobre la administración, configuración y manejo de la plataforma BPMS.
- Generar informes de la plataforma, que permitan evidenciar la trazabilidad del sitio.

### **Usuario Final:**

Se requiere capacitaciones prácticas de mínimo 12 horas en sesiones de 1.5 a 2 horas cada una, que permita capacitar a dos grupos de usuarios previamente definido por la entidad no mayor a 15 personas cada una y el personal de TI, en el cual se muestre el funcionamiento de todos los módulos que componen el BMPS.

**Nota:** las capacitaciones de cada módulo deberán quedar grabadas y deberán ser enviadas al personal de TI de la ESU.

### **1.1. BPMS PARA EL PROCESO CONTRACTUAL DE LA ESU**

La ESU requiere, anexo al Sistema de Gestión Documental, un BPMS para automatizar todas las actividades que se involucran en el proceso contractual:

- Proceso Comercial
- Proceso de Compras/Contratación
- Proceso de Supervisión

Los procesos anteriores están descritos como anexo a este documento, en los archivos:

- **“CADENA DE VALOR”**
- **Caracterización y Diagrama de Flujo del Proceso Contractual.**

La Hiperautomatización de todas las actividades deberá incluir: alertas de vencimientos de documentos, envío de documentos por correo electrónico automático, devolución de documentos, creación, edición y aprobación en línea de documentos por diferentes actores, ejemplo: minuta de contratos, pólizas, actas de inicio, etc.; guardar toda la documentación final de un contrato; generar informes parametrizados como: estado actual de requerimientos, de contratos, de ejecución, tiempos de cada actividad, tiempos utilizados por usuario, valores financieros del contrato: ejecutado, disponible, etc; visualización en tiempo real de cada uno de los requerimientos y contratos. Los informes se podrán parametrizar acorde a las necesidades de la organización teniendo en cuenta los campos que se diligencian en el software. Deberá generar gráficas de indicadores de acuerdo con las necesidades de la entidad.

La automatización de procesos debe incluir la funcionalidad actual de CRM SOHO (Propuestas, Control de Contratos, cuentas, Contactos, Actividades e Informes) y la integración con el sistema de

información ERP SAFIX como parte de los procesos automatizados con BPM. La ESU es responsable de coordinar con los proveedores de dichos sistemas los posibles desarrollos requeridos para lograr esta integración y es responsable de los costos que se deriven de estos.

Para el desarrollo del software, el contratista deberá entrevistarse con cada uno de los actores de la cadena de valor para detallar los campos, alertas, notificaciones, informes, tiempos de vencimientos y todo aquello necesario para adecuar el software a los requerimientos actuales de la entidad.

#### **PLAZO**

El plazo del presente contrato será de hasta el 31 de diciembre de 2021, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El plazo del contrato podrá ser modificado antes de su vencimiento mediante documento suscrito por las partes, previa verificación de la necesidad o conveniencia por parte del supervisor, teniendo en cuenta el cumplimiento del contrato, los precios y las condiciones de ejecución del contrato.

#### **VALOR**

El valor del presente contrato asciende a la suma de CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES CERO CUARENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS ML (**\$139.040.475**) incluido IVA.

#### **FORMA DE PAGO**

Se realizará los pagos de acuerdo con el recibo de satisfacción de los servicios correspondientes relacionados a continuación: Implementación, capacitación, Migración Mercurio, Personalizaciones y desarrollos adicionales.

**FASE UNO:** Ya que esta fase incluye actividades que refieren tanto a la implementación, Hosting, Migración, Personalizaciones y Licenciamiento, se solicita que una vez culminada esta etapa, se realice el pago del 15% de Licenciamiento, Implementación, Hosting y Migración, así mismo, el 16% del Valor de las Personalizaciones, lo cual asciende a un valor de \$ **139.040.475** M/CTE, distribuidos de la siguiente manera: Licenciamiento: \$75.000.000 M/CTE; Implementación: \$12.316.500 M/CTE; Hosting: \$9.000.000 M/CTE; Migración: \$11.879.175 M/CTE y Personalizaciones: \$30.844.800, por el servicio debidamente prestado, previa la presentación de la cuenta de cobro respectiva, acompañada del certificado de cumplimiento expedido por el funcionario encargado de la supervisión del contrato y del cumplimiento de los requisitos de pago de seguridad social teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1273 del 2018. La ESU efectuará las retenciones que en materia de impuestos establezca la Ley.

- ✓ La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el Artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando.
- ✓ Las retenciones en la fuente a que hubiere lugar y todo impuesto, tasa, estampilla o contribución directa o indirecta, Nacional, Departamental o Municipal que se cause con ocasión del contrato serán a cargo exclusivo del contratista.
- ✓ Una vez recibida a satisfacción la factura o cuenta de cobro correspondiente, la ESU tendrá treinta (30) días calendario para proceder a su pago. En caso de incurrir en mora en los pagos, la ESU reconocerá al contratista un interés equivalente al DTF anual de manera proporcional al tiempo de retraso.

- ✓ Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral y a las Entidades que administran recursos de naturaleza parafiscal; y la carta donde se especifique la Entidad y el número de cuenta bancaria a la cual se le deberá realizar el pago.
- ✓ Para el caso de proveedores que se encuentren obligados a facturar electrónicamente, la facturación deberá ser remitida al correo electrónico [facturacion@esu.com.co](mailto:facturacion@esu.com.co) y la fecha límite para la recepción de las mismas estará sujeta a las fechas definidas en la circular 01 del 5 de enero de 2021, documento donde adicionalmente se define la elaboración del recibo a satisfacción por parte del supervisor designado y el proceso de cierre contable en calidad de empresa industrial y comercial del estado.

### **CRUCE DE CUENTAS**

Con la firma del presente contrato el contratista autoriza a la ESU, para que, al momento de efectuar cualquier pago a su nombre, de manera automática y sin previo aviso, la ESU realice cruce de cuentas para compensar los dineros que el contratista adeuda a la Entidad por cualquier concepto, salvo que sobre los mismos se tenga suscrito un acuerdo de pago entre las partes.

### **LUGAR DE EJECUCIÓN**

La entrega de todos los bienes y/o servicios se hará en el municipio de Medellín o en el sitio que le defina la ESU, previa coordinación con el supervisor del contrato.

### **GARANTÍA CONTRACTUAL**

El Contratista se obliga a constituir a favor de “La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU Y/O”, una garantía única de las expedidas para Entidades estatales que ampare el cumplimiento de las obligaciones contractuales, otorgada por una compañía de seguros autorizada para operar en Colombia por la Superintendencia Financiera y preferiblemente con poderes decisorios en la Ciudad de Medellín:

Garantías y Mecanismos de cobertura del riesgo: El Contratista se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de la ESU, con ocasión de la ejecución del contrato, de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>AMPARO</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>VIGENCIA</b>
Cumplimiento:	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Calidad del servicio / bienes y/o equipos	20%	con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más
Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal	10%	con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más

**PARÁGRAFO 1:** El contratista deberá modificar el monto de la garantía cada vez que sea necesario, en razón del incremento del contrato o la afectación por reclamaciones. Si el contratista se negare a constituir o a reponer la garantía exigida, la ESU directamente solicitará a la Compañía de Seguros la modificación de la misma, además podrá dar por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que haya lugar a reconocer o pagar indemnización alguna.

**PARÁGRAFO 2:** Al recibo del contrato, el contratista contará con máximo dos (2) días hábiles para la constitución de la póliza única de cumplimiento y entrega de la documentación respectiva.

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

La ESU en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y deberes: **1)** Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. **2)** Actualizar y adoptar las medidas necesarias cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato, previo informe del supervisor, sobre la ocurrencia de tales hechos. **3)** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato. **4)** Ejercer las acciones a que haya lugar, por las situaciones administrativas de la Entidad, como consecuencia del presente contrato. **5)** Pagar oportunamente al contratista el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en el contrato. **6)** Facilitar al contratista lo necesario para la adecuada ejecución del objeto contractual.

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**1)** Cumplir con todas las especificaciones del bien y/o servicio a contratar definidas en la oferta del contratista **2)** Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta de gestión documental en los niveles dos (2) (especialistas) y tres (3) (fabricante). **3)** Proporcionar a la ESU las actualizaciones del software correspondientes y el soporte de instalación de éstas, sin costos adicionales. **4)** Ofrecer el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta y sus componentes con los más altos estándares de calidad y garantía de producto. **5)** Suministrar el alojamiento en la nube de la herramienta con un proveedor que ofrezca como mínimo un ANS del 99,95% **6)** Garantizar que la información de la plataforma en la nube esté respaldada con copias de seguridad (snapshots) de máximo cada ocho (8) horas efectuadas durante las horas hábiles (operación). **7)** Mantener actualizado el licenciamiento Twain durante la vigencia del contrato. **8)** Entregar la información y datos almacenados en la herramienta en el momento y en el medio que lo requiera la ESU para el cierre y liquidación del contrato. **9)** Cumplir de buena fe con el objeto del presente contrato, de conformidad con la propuesta adjunta, la cual hace parte integral del contrato y en los términos del Código Civil. **10)** Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato. **11)** Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU. **12)** Acreditar el pago de aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos. Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante. **13)** Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante **14)** Considerar que las relaciones contractuales están basadas en el reconocimiento, seguimiento de las reglas, principios de la ética y la buena fe contractual; en un ambiente de respeto y de confianza que genere valor para las partes y para la sociedad en general. **15)** Rechazar las prácticas corruptas y delictivas en general; se prevendrá y combatirá el fraude, el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción. **16)** Tanto en el desarrollo de los proyectos y procesos, como en su área de influencia, el contratista promoverá prácticas que reflejen la protección y conservación del medio ambiente, el respeto al pluralismo democrático, a las minorías étnicas, a la equidad de género y a los derechos humanos en general. **17)** Velar por el respeto de la dignidad en las condiciones de trabajo por parte de sus contratistas y subcontratistas, por lo que no se avalarán prácticas discriminatorias, trabajo forzado o de menores. **18)** Cumplir con las políticas de prevención que eviten la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de sus actividades comerciales, así como a no contratar menores de edad en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. **19)** No revelar a ningún tercero información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio. **20)** Contar con licencias, permisos y autorizaciones respectivas, vigentes y conformes a la normatividad colombiana para el desarrollo del

presente contrato. Así mismo, asegurarse que los terceros a emplear cumplan con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normatividad. **21)** La información utilizada para el desarrollo del presente contrato es de carácter confidencial y deberá abstenerse de reproducirla o darla a conocer, y utilizarse exclusivamente en relación con el propósito que ha señalado el contratante. Así mismo deberá informar de la naturaleza de reservada de la misma a cada una de las personas que tengan acceso a ella. **22)** Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato. **23)** Cumplir con los siguientes ANS de soporte:

Concepto	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Temporal	Tiempo de Solución Definitiva
Fallas críticas	Hasta 2 hora	Máximo 3 horas	Máximo 5 días
Fallas intermedias	Hasta 3 Hora	Máximo 6 horas	Máximo 10 días
Fallas leves	Hasta 6 horas	Máximo 24 horas	Máximo 15 días

**24)** Garantizar que el soporte de nivel dos (2) y (3) estén enmarcados en los siguientes alcances: a) Soporte de nivel dos (2): Soporte funcional y técnico especializado en la herramienta, con capacidad de atención especializada en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, infraestructura tecnológica, bases de datos e interoperabilidad de la herramienta. b) Soporte de nivel tres (3): Soporte de atención experto, encargado de identificar y solucionar los problemas a nivel de código fuente de los componentes de la herramienta. **25)** Proporcionar soporte técnico cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular. Primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio para dar continuidad a la operación. **26)** Entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas. El contratista está en la obligación de mantener actualizada la matriz de escalamiento y atención. **27)** Atender los casos que le sean escalados por el soporte de nivel uno (1). **28)** Atender las solicitudes de cambio (RFC) debido a actualizaciones, correcciones de defectos o mejoras que pueden estar asociadas a soluciones de problemas. **29)** Atender solicitudes de información o análisis que solo pueden ser realizados a través del código fuente de la aplicación o el análisis del rendimiento de esta, como complemento al análisis de infraestructura. Incluye gestión de datos en base de datos. **30).** Asistir a las reuniones de seguimiento que la ESU solicite. **31)** Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien el delegue. **32)** Entregar los manuales de usuario, manual de administración y manuales técnicos de la herramienta. **33)** Entregar el material de capacitación y de gestión del conocimiento al supervisor del contrato o a quien el delegue.

#### **SUPERVISIÓN**

La supervisión del Contrato será realizada por el Profesional Especializado G3 de la Oficina Estratégica o quien sea designado por el funcionario competente. Al Supervisor le corresponderá realizar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del contrato. En todo caso la designación podrá hacerse directamente por el Gerente.

#### **INDEMNIDAD**

De conformidad con el reglamento de contratación de la ESU el Contratista se obliga a indemnizar a la Entidad con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a la ESU de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Igualmente, el Contratista mantendrá indemne a la Entidad por cualquier

obligación de carácter laboral, o relacionadas que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

#### **CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA**

De conformidad con el artículo 1592 del Código Civil Colombiano, las partes convienen que en caso de incumplimiento del contratista en las obligaciones del contrato, o de la terminación del mismo por hechos imputables a él, pagará a la ESU en calidad de cláusula penal pecuniaria una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Si lo anterior no fuere posible, se cobrará por la vía judicial. Las partes convienen, conforme lo establece el artículo 1600 del código civil, que podrá pedirse a la vez la pena y la indemnización de perjuicios a que hubiere lugar.

#### **EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

El contratista ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, sin relación de subordinación o dependencia, por lo cual no se generará ningún tipo de vínculo laboral.

#### **CESIÓN DEL CONTRATO**

EL contratista no podrá ceder total o parcialmente su posición contractual sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU. EL contratista tampoco podrá ceder total o parcialmente derechos u obligación contractual alguna sin la autorización previa, expresa y escrita de la ESU.

#### **UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DIRECTA EN LAS CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

La ESU y el contratista buscarán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, al surgir las diferencias acudirán al empleo de los mecanismos de solución de controversias contractuales, a la conciliación, a la amigable composición o a la transacción. En todo caso, la implementación de los anteriores mecanismos estará supeditada a la necesidad del servicio por parte de la ESU o de sus clientes.

#### **CONFIDENCIALIDAD**

En caso que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información, la cual deberá estar previamente marcada como tal, para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. Cada una de las partes acuerda mantener la confidencialidad de la información Confidencial de la otra parte durante un periodo de tres años contados a partir de la fecha de revelación.

#### **TERMINACIÓN**

El presente contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: 1) Cuando se alcance y se cumpla el objeto del contrato 2) Por mutuo acuerdo de las partes. 3) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito se haga imposible el cumplimiento del objeto contractual. 4) Por el incumplimiento administrativamente declarado por parte de la ESU de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato. 5) Por vencimiento del término fijado para la ejecución del mismo. 6) Por las demás causales señaladas en la Ley.

#### **LIQUIDACIÓN**

El contrato será objeto de liquidación dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

Dentro de este plazo, las partes acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, de los cuales quedará constancia en el acta de liquidación. Si es del caso, para la liquidación se exigirá al CONTRATISTA la ampliación de la vigencia de los amparos y garantías para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato.

En todo caso la liquidación del contrato estará sujeta a las disposiciones del reglamento de contratación de la ESU.

#### **INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

El contratista con la firma del presente contrato, declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución y la Ley. La contravención a lo anterior, dará lugar a las sanciones de ley.

#### **TRATAMIENTO DE DATOS**

El contratista asume la obligación de proteger los datos personales a los que acceda con ocasión del contrato, así como las obligaciones que como responsable o encargado le correspondan acorde con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en cuanto le sean aplicables. Por tanto, deberá adoptar las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y de no cesión en relación con los datos personales a los cuales accede, cualquiera que sea la forma de tratamiento. Las medidas de seguridad que deberán adoptarse son de tipo lógico, administrativo y físico acorde a la criticidad de la información personal a la que accede y/o recolecta, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y no será sometida a tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto contractual. En caso de tratarse de datos sensibles, de niños, niñas y adolescentes, tales como origen racial, organizaciones sociales, datos socioeconómicos, datos de salud, entre otros, las medidas de seguridad a adoptar serán de nivel alto. El contratista aportará, para la formalización del contrato, copia de su Política de Protección de Datos Personales y de Seguridad de la Información a la ESU, la cual deberá dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones referente a protección de datos personales. El contratista, con la presentación de la oferta manifiesta que conoce la Política de Protección de Datos de la ESU y que, de ser aceptada la oferta en el proceso del asunto, acepta y se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en ella y demás protocolos establecidos por la ESU para el tratamiento de datos personales. Igualmente, El contratista se compromete a informar y hacer cumplir a sus trabajadores las obligaciones contenidas en esta cláusula y las demás que contenga la normativa referente a la protección de datos personales, asimismo los trabajadores de El contratista deben conocer y aceptar la Política de Protección de Datos Personales de la ESU. El contratista indemnizará los perjuicios que llegue a causar a El contratante como resultado del incumplimiento de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, aplicables al tratamiento de la información personal, así como por las sanciones que llegaren a imponerse por violación de la misma. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de esta cláusula se considera como un incumplimiento grave por los riesgos legales que conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales renuncia desde ahora

#### **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG - SST)**

El contratista deberá encontrarse en las adaptaciones que den lugar para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con el Decreto 1072 de 2015, así como sus modificaciones y los documentos que los complementen. En todo caso previo el inicio de la ejecución del contrato, el contratista deberá presentar las evidencias de las acciones realizadas en la implementación del mencionado, y el cumplimiento de la tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.

#### **DOCUMENTOS DEL CONTRATO**

1- Disponibilidad y compromiso presupuestal. 2- Cedula de Ciudadanía. 3- Propuesta presentada por el contratista. 4- RUT. 5- Certificado de Existencia y Representación legal. 6- Certificado de paz y salvo aportes al sistema de seguridad social y parafiscal. 7- Certificado de antecedentes disciplinarios. 8- Certificado de antecedentes fiscales. 9. Certificado de antecedentes judiciales. 10- Registro Nacional de Medidas

Correctivas - RNMC. 11- Consulta de Inhabilidades de la Ley 1918 de 2018 y Decreto 753 de 2019 - 12- Demás documentos que se deriven del presente contrato.

**NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO**

Este Contrato se rige por las normas comerciales y civiles, y especialmente, por el Reglamento de Contratación de la Entidad, expedido por la Junta Directiva de la ESU.

**DOMICILIO**

El domicilio contractual es el Municipio de Medellín.

**POR LA ESU,**

  
**EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL**  
Gerente

**POR EL CONTRATISTA,**

  
**JUVERLEY LONDOÑO AGUDELO**  
Representante Legal

Aprobó: Juan Felipe Hernandez Giraldo- Secretario General 

Revisó: Robinson Rivera Cardona -Supervisor del contrato 

Revisó: Sandra Auxilio Arias Chavarria- Profesional Universitario - Unidad de Gestión Jurídica 

Revisó: Natalia Ramirez – Asesora Gerencia ENAM

Proyectó: Paula Villa Rodriguez- Profesional Universitario - Unidad de Bienes y Servicios 

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.