



EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU

NIT 890.984.761-8

CONTRATO No.

202200075

FT-M6-GC-01

Versión: 11

CONTRATISTA		NIT	TELÉFONO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	
ARROBA TECNO SAS		900.590.470-3	313 756 75 91	17/01/2022	
REPRESENTANTE LEGAL		CÉDULA	DIRECCIÓN DE CONTACTO		TEL./CEL. CONTACTO
Mauricio Ernesto Mosquera Puerta		71.389.636	Carrera 43 No. 16 sur 47. Piso 7		Mauricio E. Mosquera 313 756 75 91
CORREO ELECTRÓNICO		CIUDAD DE EJECUCIÓN	RADICADO REQUERIMIENTO	BIENES O SERVICIOS	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
<a href="mailto:Comercial@arrobatecno.com">Comercial@arrobatecno.com</a>		Medellín	2021106336	Servicios	2021001265 2021001684
CONVENIO	CENTRO DE COSTOS	RUBRO PRESUPUESTAL	DESCRIPCIÓN RUBRO	VALOR CONTRATO	COMPROMISO PRESUPUESTAL
053 de 2021	32065	232020200802 33-1/83141	Diseño e implementación Zoho CRM	\$58.417.787	2022000115
Recursos propios	32065	235020800000- 1/83141	Licencias y software		

#### OBJETO

El contratista se obliga con la ESU a realizar el “Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management) para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín”; 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 el diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de una herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management), la suscripción para veintisiete (27) usuarios y la prestación de los servicios de soporte y servicio al cliente por un periodo de doce (12) meses, lo cual se relaciona a continuación:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
Diseño, parametrización, implementación y puesta en marcha de la herramienta CRM en la versión Zoho One.	1	5.000.000	5.000.000

Licencias Zoho CRM por 1 año	<b>27</b>	1.822.881	49.217.787
Soporte y mantenimiento mensual por 1 año a la herramienta CRM	<b>1</b>	4.200.000	4.200.000
<b>VALOR TOTAL</b>			<b>58.417.787</b>

### ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de la herramienta tecnológica de Gestión Comercial CRM (Customer Relationship Management), debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Implementar y habilitar el uso de la herramienta CRM en la versión Zoho One para 27 usuarios del cliente por doce (12) meses.
- Garantizar la implementación, migración y puesta en marcha antes del treinta y uno (31) de enero de 2022.
- Proteger y mantener confidencialmente la información de los datos consignados por la gestión de la Agencia en la herramienta CRM.
- Realizar la parametrización y personalización de la plataforma CRM y módulos Inventory, Desk, Backstage acorde con el modelo de negocio de ACI MEDELLIN, el cual será entregado por el supervisor del contrato.
- Configurar la funcionalidad para gestión y participación para eventos de la Alcaldía de Medellín.
- Integrar la funcionalidad de los módulos para el ciclo comercial ALIADOS, CONTACTOS, OPORTUNIDADES, CANDIDATOS, AGENDAS, FERIAS, INFORMES.
- Garantizar la creación de esquema de módulos.
- Realizar la migración de la información y carga en CRM. (Posibles aliados, cuentas, contactos, oportunidades, reportes, campañas, reuniones). La migración de información se realizará basada en información estructurada en archivos en formato Excel (XLS, CSV).
- Realizar la reacción de formularios para captura de información e integración con CRM.
- Configurar las alertas y notificaciones automáticas de acuerdo con las necesidades de ACI MEDELLIN.
- Configurar las plantillas de correo electrónico personalizadas y correos masivos.
- Brindar capacitación para elaboración de informes y paneles de información.
- Brindar capacitación de usuarios (Incluido rol de administración).
- Configurar de roles, privilegios y perfiles de usuarios.
- Configurar la integración con el correo electrónico corporativo.
- Realizar la Configuración de mensajería instantánea Clic.
- Realizar la configuración de copias de respaldo automáticas de la información y bases de datos.
- Brindar soporte técnico para funcionamiento y usuarios durante el proceso de implementación.
- Realizar la configuración de alertas y notificaciones automáticas de acuerdo a la segmentación de las actividades.
- Realizar la segmentación de aliados según el nivel de importancia, en relación a la oportunidad.
- Parametrizar la integración con portales web de interés.
- Configurar el calendario Zoho CRM teniendo en cuenta los diferentes criterios de la programación de actividades.
- Hacer entrega de un cronograma para la ejecución del contrato, el cual deberá ser avalado por el supervisor designada del contrato por parte de la ESU.
- Prestar los servicios de soporte y servicio al cliente de conformidad con la oferta del contratista.
- Garantizar el buen funcionamiento de la herramienta durante el plazo del contrato.
- Ser el canal de apoyo directo con el fabricante CRM en modo que se presente cualquier eventualidad con la plataforma.

- Los precios de la propuesta deberán darse en pesos colombianos, los cuales deberán mantenerse vigentes sin importar las variaciones que presente la TRM durante el plazo de ejecución del contrato hasta el momento de su facturación y posterior liquidación, para esto deberán diligenciar el Anexo No. 8 Vigencia tarifaria del presente pliego de condiciones.

El proyecto deberá ser desarrollado en fases, de acuerdo a lo establecido a continuación:

1. Diseño y parametrización.
2. Análisis y levantamiento de la información.
3. Migración de la información.
4. Implementación I: Piloto.
5. Implementación II: Ajustes y piloto.
6. Puesta en marcha: instalación y puesta en producción.

### **IMPLEMENTACIÓN ZHO CRM.**

Implementación de Zoho CRM para el desempeño de la empresa con orientación al cliente, el sistema permite la automatización de los procesos relacionados con el ciclo de ventas, gestión de cotizaciones, órdenes de compra, contratos, cientos de tipos de informes personalizables, tableros de control, campañas promocionales, formatos y documentos asociados a la operación, control de fuerza de ventas, entre otros.

El CRM Zoho permite el aprovechamiento y generación de resultados reales derivados de las estrategias de marketing, especialmente las relacionadas con el marketing digital gracias a las conexiones directas con redes sociales, campañas y el sitio web de la compañía.

La implementación del CRM desarrollada permite contar con módulos que se definen en el proceso de consultoría con el cliente, mientras ese proceso se desarrolla hemos identificado algunos procesos que consideramos fundamentales en la implementación y los explicamos a continuación.

El sistema incluye las siguientes funcionalidades:

1. **Prospectos:** Es el módulo que permite la captura de datos de clientes desde diferentes fuentes para iniciar una relación de atención con la empresa, el sistema permite el almacenamiento de los datos y la gestión automática identificando sus necesidades y realizando procesos de respuesta automática como por ejemplo el envío de información que de claridad y mejore las posibilidades del proceso de compra.
2. **Contactos:** Es el módulo que permite gestionar la información y la relación con las personas que hacen parte de las empresas clientes o que tienen alguna relación con la empresa, el sistema cuenta con una completa hoja de vida personalizable que evidencia la totalidad de la gestión que se hace desde la empresa hacia las personas.
3. **Cuentas o empresas:** Es el módulo que permite la gestión de la relación con las empresas, acumulando en una sola hoja de vida, la gestión de la empresa, y de todos los contactos que estén asociados a ella, por ejemplo, cada cotización, correo, campaña que se envíe al cliente podrá ser monitoreada por el sistema.
4. **Módulo de cotizaciones:** Este módulo formaliza de cara al cliente la estimación de los costos de los servicios o productos, permite contar con la oferta comercial escrita y certifica su entrega vía correo, además se personaliza cada una de las plantillas haciendo de la cotización algo atractivo y de fácil entendimiento para el cliente. Se puede contar con diferentes formatos según sea el segmento o tipo de cliente.

5. **Órdenes de compra o contratos:** Permite la formalización de los acuerdos comerciales entre las empresas, para esto se pueden contar con formatos de contratos complejos o de órdenes de compra sencillas, todas personalizables a las condiciones de la empresa. Este módulo acelera el proceso de contratación y garantiza el control de los negocios de la empresa.
6. **Mails masivos:** El sistema conectado con Zoho campañas, permite el envío masivo de correos electrónicos a los clientes y bases de datos de la empresa.
7. **Portafolio de productos:** Tener organizados los datos de los productos, los precios, impuestos y todo lo relacionado con la descripción facilitando a la empresa la gestión de los procesos comerciales que utilizan esta información.
8. **Módulo de automatizaciones:** Las automatizaciones son procesos automáticos, que permiten al sistema enviar notificaciones y recordatorios a los clientes como: recordar citas, recordar que hay una cotización pendiente, recordar revisiones, notificar estado de la cita, notificar ofertas, recordar tareas, entre otras que se personalizan con el flujo que cada cliente requiere en sus procesos.
9. **Módulo de gestión comercial:** El sistema permite la administración de la fuerza de ventas apoyando los procesos fundamentales para el logro de los objetivos de venta, para esto no solo se alinea con todos los módulos del sistema, sino que cuenta con módulos especializados como las agendas, notas de gestión, actas de visitas, registro de llamadas, bases de datos de contactos, cumplimiento de metas y presupuestos de visitas y de ventas. Además, otros que el proceso especial de cada empresa requiera.
10. **Gestión de agendas:** El sistema permite la administración de las agendas de los diferentes asesores, las visitas, las tareas y todo lo que requiera una gestión en el tiempo.
11. **Gestión de actividades y alertas:** Este módulo permite generar tareas específicas sobre cada uno de los módulos, con esto se programan también alertas y recordatorios que contribuyen a facilitar el seguimiento a los procesos que se operen en el sistema.
12. **Segmentación:** La gestión de los clientes por segmentos permite diferenciar la información, modelo de atención, prioridad en solicitudes, mensajes como cumpleaños, entre otros.
13. **Campañas:** El sistema permite la configuración de campañas comerciales, campañas por redes sociales y gestión de planes de promoción.
14. **PQRS:** Este módulo permite escuchar al cliente, entender sus necesidades y tener canales óptimos de atención y control del proceso de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, con el respectivo seguimiento a sus necesidades, respuesta formal y evidencias.
15. **Gestión documental:** Contar con imágenes, documentos y demás soportes documentales relacionados con la hoja de vida de cada uno de los clientes, contratos, archivos y mucho más.
16. **Informes:** el sistema permite la configuración y personalización de cientos de informes, en tablas, gráficos de barras, tortas, tendencias, embudos y más, esto permite la toma de decisiones y la consolidación rápida de la información de la empresa.
17. **Módulos a medida:** En caso de que la personalización de cada módulo no sea suficiente para el desarrollo de las actividades de la empresa, se desarrollará módulos personalizados adicionales para los procesos que así lo requieran.
18. **APP móvil de gestión:** El sistema contiene una app para el ingreso al sistema, con el cual se puede gestionar procesos desde afuera de la empresa y tener acceso a la totalidad de los módulos del sistema.

Toda implementación se entrega con una completa capacitación del uso que puede ser en video o puede ser en tiempo real.

#### **LICENCIA MENSUAL ZOHU CRM**

Se puede trabajar con Zoho One. Incluye 5 mil correos para envíos masivos, a medida que se crece en Base de datos se hace necesario adquirir más licencias.

#### **SOPORTE Y MANTENIMIENTO MENSUAL CRM**

Servicio de soporte a la estrategia CRM, consiste en mantenimiento preventivo a servidores, capacitación continua, mejoras permanentes al sistema, derecho a actualizaciones del sistema sin costos adicionales, consultoría permanente en el aprovechamiento de las oportunidades del sistema.

Además, la evolución de la plataforma, es decir, implementación de nuevos módulos sin pagar implementaciones adicionales, asesoría permanente en proyectos.

Un canal de ayuda disponible todo el tiempo para recepción de solicitudes, reuniones periódicas para revisión de uso del sistema y definición de siguientes pasos.

#### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS

Para el presente contrato se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS:

ítem	SEGMENTO	EVENTO	Tiempos de respuesta (En días hábiles)
1	Soporte técnico	Problema de bajo nivel: se da cuando el problema no afecta la operación por ejemplo un cambio estético en la herramienta, algo que no detiene el proceso normal de la empresa.	5
2		Problema de nivel medio: hace referencia a aspectos técnicos que afectan la operación pero que no impacta la cuenta de pérdidas y ganancias (pyg)	3
3		problema crítico: algo que detiene la operación y requiere solución inmediata	1
4		proyectos nuevos: cuando la solicitud no es un problema sino una mejora que considerablemente en el tiempo requiere análisis y programación de nuevos módulos	15
1	Servicio al cliente	Reunión a solicitud para seguimiento del sistema	3
2		Escalamiento de solicitud no resuelta: cuando se da un soporte que no satisface al cliente se revisa por un área de mayor nivel para la correcta ejecución del contrato	2

#### PLAZO

El plazo de ejecución del contrato es hasta el treinta y uno (31) de enero de 2022, una vez aprobada la póliza única de cumplimiento por parte de la Unidad de Gestión Jurídica de la ESU, No obstante, por ser un contrato que requiere un soporte técnico posterior a la entrega del desarrollo y un licenciamiento, este deberá encontrarse vigente durante el plazo indicado en el alcance del objeto, es decir:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PLAZO
Diseño, parametrización, implementación, migración y puesta en marcha de la herramienta tecnológica CRM	Hasta el treinta y uno (31) de enero de 2022, contado a partir de la aprobación de la garantía de cumplimiento
Servicio al cliente y soporte técnico	Un (1) año, contado a partir de la entrega a satisfacción y puesta en marcha del CRM contratado.
Licencias Zoho CRM por 1 año	Un (1) año, contado a partir de entrega de las licencias.

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 CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/L (\$58.417.787) exento de IVA

#### **TITULAR DESTINATARIO**

Los servicios antes descritos son con destino a la **AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA - ACI**, en virtud del Contrato Interadministrativo de administración delegada de recursos N°053 de 2021.

#### **FORMA DE PAGO**

La ESU cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales mensuales, el cual deberá corresponder con el avance técnico que sea evidenciado durante el plazo de ejecución del contrato, previo recibo de cumplimiento de la prestación del servicio por parte del supervisor del contrato.

- ✓ 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 prestación del servicio se hará en el municipio de Medellín o en el sitio que le defina la ESU, previa coordinación con el supervisor del contrato.

**PARÁGRAFO:** Estarán a cargo del contratista todos los costos, trámites y documentos que se deriven del cumplimiento del objeto contractual.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El contratista deberá presentar un cronograma de actividades una vez suscrito el contrato resultante, teniendo en cuenta las actividades necesarias para el desarrollo del objeto del presente contrato.

## DOCUMENTOS DE ENTREGA

El contratista, una vez finalizado el contrato, deberá entregar un informe que evidencie la ejecución del mismo para cada una de las fases indicadas previamente, de acuerdo a las directrices que sean dadas por parte de la supervisión del contrato designado por la ESU.

El supervisor del contrato podrá solicitarle al Aliado la presentación de informes con una periodicidad distinta a la indicada previamente, de acuerdo a los acuerdos que sean pactados con la AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA - ACI

## GARANTÍA CONTRACTUAL

El Contratista se obliga a constituir a favor de “La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU Y/O la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área metropolitana – ACI Medellín” 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:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
<b>Cumplimiento:</b>	20%	Con una vigencia igual a la duración del contrato y un (1) año más.
<b>Calidad del servicio</b>	20%	Con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) meses más.
<b>Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal:</b>	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**

El contratista en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y obligaciones: **1)** Recibir oportunamente el pago estipulado en el contrato. **2)** 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. **3)** Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes. **4)** Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato. **5)** Presentar las observaciones y recomendaciones para el buen desarrollo del contrato. **6)** Cumplir con el objeto contractual acordado en la forma, cantidad, lugar, fechas y especificaciones requeridas por la ESU. **7)** Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU. **8)** Acreditar el pago de aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos. **9)** Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato le hagan el supervisor y/o la contratante. **10)** 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. **11)** Rechazar las prácticas corruptas y delictivas en general; se prevendrá y combatirá el fraude, el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción. **12)** 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. **13)** 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. **14)** 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. **15)** Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

#### **SUPERVISIÓN**

La supervisión del Contrato será realizada por el Profesional Universitario de la Subgerencia de Servicios, 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 de 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 dando cumplimiento al ordenamiento Jurídico en cada caso, 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- SPVA 2022-1 - 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,

  
**JUAN FELIPE HERNÁNDEZ GIRALDO**  
Secretario General

## POR EL CONTRATISTA,

  
**MAURICIO ERNESTO MOSQUERA PUERTA**  
Representante Legal

Aprobó: Mauricio Alejandro Patiño - Subgerente de Servicios 

Aprobó: Marelbi Verbel Peña - Subgerente Administrativo y Financiero 

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

Proyectó: Catalina Molina Betancur - Profesional Universitario – Unidad Estratégica de Servicios logísticos 

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.