CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO 2022-0770 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" –ICETEX Y COMWARE S.A.

CONDICIONES PARTICULARES

No. CONTRATO	**2022-0770**
TIPO DE CONTRATO	PRESTACION DE SERVICIOS
MODALIDAD DE SELECCIÓN	INVITACIÓN PÚBLICA
NIT	899.999.035-7
CONTRATANTE	INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX
ORDENADOR DEL GASTO	MARIA CAROLINA CARRILLO SALTAREN
CEDULA	63.496.290
CARGO	SECRETARIA GENERAL
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
NIT	860.045.379-1
REPRESENTANTE LEGAL	MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO
CEDULA	51.910.468
CORREO ELECTRÓNICO	licitaciones@comware.com.co
OBJETO	GESTIONAR SERVICIOS CON ATENCIÓN ÁGIL, FLEXIBLE Y ENFOQUE DIFERENCIAL PARA ATENDER A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL ICETEX POR DIVERSOS CANALES, EN ARAS DE TENER UNA INTERACCIÓN CONTINUA Y CONSTRUCTIVA EN EL MARCO DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	

CCVF-2022-035		
Vigencia actual	**Año**	**Valor de la vigencia**
NO	2022	No Aplica
Valor asignado	2023	24.138.850.146
Valor asignado	2024	32.745.445.233
Valor asignado	2025	35.582.625.387
Valor asignado	2026	9.827.372.518

VALOR	**CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE (101.760.124.202.00)**
FORMA DE PAGO	El **ICETEX** pagará el valor del contrato de la siguiente manera: **El ICETEX** otorgará un anticipo, luego de la suscripción del acta de inicio y entrega del plan de transición, copia de órdenes de compra para impresoras, equipos, servidores, licencias y otros elementos necesarios para la operación tecnológica previa aprobación del supervisor del contrato por la suma de QUINCE MIL TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS ($15.300.000.000). El manejo del anticipo deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el artículo 91 de la Ley 1474 de 2011, para lo cual, el Contratista constituirá un patrimonio autónomo irrevocable a nombre del objeto del contrato, cuyo beneficiario sea el INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ", identificada con el NIT. 899.999.035-7, el cual será vigilado por el supervisor del contrato. Por consiguiente, ningún pago o gravamen que afecte el anticipo podrá ser efectuado sin la autorización expresa y escrita del supervisor y/o interventor, quien velará porque todo desembolso del anticipo corresponda a gastos del contrato y que estén de acuerdo con el plan de inversión del anticipo aprobado por el supervisor y/o interventor. El costo de la comisión fiduciaria es asumido directamente por el Contratista. El Contratista presentará la respectiva minuta del contrato de fiducia para aprobación previa del supervisor y/o interventor. El anticipo se desembolsará en un solo pago durante el primer mes de ejecución del contrato, para lo cual, la fiduciaria que el proveedor contrate para tal efecto, deberá requerir la aprobación del supervisor y atender al plan de inversión, este último a cargo del contratista y sujeto a aprobación de la supervisión y/o interventoría. La amortización del desembolso se realizará proporcionalmente durante toda la ejecución del contrato, contra cada uno de los pagos que realice el ICETEX al contratista. Los rendimientos financieros que genere el anticipo entregado por la Entidad serán reintegrados mensualmente en la cuenta de la entidad que para el efecto se indique. Copia de la consignación debe ser remitida a la Entidad indicando con precisión que se trata de recursos por concepto de rendimientos financieros del anticipo otorgado, el número, año del contrato y el nombre del Contratista. Es responsabilidad del supervisor

	y/o interventor verificar el cumplimiento de esta obligación. Si al momento de liquidarse el patrimonio autónomo se presentan excedentes de recursos en la cuenta del anticipo del citado patrimonio, la entidad fiduciaria consignará el valor de los mismos a la cuenta de la entidad que para tal efecto se disponga, informando el número y año del contrato, el nombre del Contratista y el concepto de la consignación especificando el valor por rendimientos y el valor por saldos de capital. El Contratista presentará una certificación expedida por la entidad fiduciaria con la información necesaria sobre el patrimonio autónomo para el giro del anticipo. La entidad fiduciaria debe remitir mensualmente al supervisor, al interventor y al Contratista, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes, un informe de gestión sobre el manejo del anticipo en el patrimonio autónomo, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: el número y año del contrato, el nombre del Contratista, las inversiones realizadas, el saldo por capital, los rendimientos con corte al último día del ejercicio anterior, los giros y/o traslados realizados. El **ICETEX** pagará el valor restante del presente contrato en mensualidades vencidas de acuerdo con las especificaciones contenidas en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**, sobre los servicios efectivamente prestados, y de conformidad con los precios unitarios ofertados en la propuesta económica del contratista, pagos que quedan sujetos a la disponibilidad en el Plan Anual de Caja – PAC **Pagos en etapa operativa.** **Parágrafo Primero:** El pago de servicios efectivamente prestados se generará a partir del inicio de la etapa operativa y finalizará el último día del mes treinta y seis (36) del plazo de ejecución del contrato. Para el pago mensual correspondiente se deberán presentar los siguientes documentos: 1. Recibo a satisfacción emitido por el interventor del contrato, una vez validados los informes descritos dentro del anexo técnico respectivo. 2. La factura o cuenta de cobro correspondiente. 3. La certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF, cajas de compensación familiar y parafiscales. 4. Las planillas de pago de los aportes de la seguridad social del personal (equipo de trabajo) del empresario destinado para la ejecución del contrato.

	5. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria indicada por el **CONTRATISTA**. **Parágrafo Segundo: Descuentos en el Pago por no cumplimiento de Acuerdo de Niveles de Servicio para Canales de atención y gestión:** El **PROVEEDOR** debe descontar de la factura presentada, y en caso de que proceda, el valor de las sumatorias de descuentos según los ANS establecidos en el **ANEXO ANS** y validado previamente con el supervisor o interventor del contrato. El tope máximo de penalización será del veinte por ciento (20%) sobre: 1. El total de la facturación de las transacciones resultantes de cada canal de atención y/o gestión incumplida, antes de IVA. 2. La totalidad de la facturación de las transacciones resultantes de todos canales de atención y gestión, cuando se trate de ANS transversales, antes de IVA. El **ICETEX** podrá penalizar un 0,5% adicional por cada indicador que durante dos meses consecutivos no cumpla con la meta establecida; esta penalización puede ser sobre el total de la factura o del canal, dependiendo si es transversal u operativo. La aplicación de los descuentos se hará una vez se ha conciliado las exclusiones definidas en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**. Los lineamientos, condiciones y metodología a aplicar para los ANS se encuentran establecidos en los **ANEXOS TÉCNICOS FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES y ANS**. **Parágrafo Tercero: Nuevos Servicios:** En el caso de inclusión de nuevos servicios, de conformidad con el concepto definido en el **ANEXO GLOSARIO SIGLAS Y DEFINICIONES,** el **ICETEX** pagará éstos de acuerdo con el valor cotizado por el **PROVEEDOR** y aprobado por la interventoría del contrato, previo cumplimiento del siguiente procedimiento: (i) Solicitud enviada por la interventoría del contrato al **PROVEEDOR** para la cotización del servicio; (ii) Remisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, de la cotización, la cual deberá contener como mínimo: recursos asociados, tiempo definido, herramientas, acuerdos de niveles de servicios propuestos, reportes asociados, tiempo de Implementación definido, costos totales y/o mensuales asociados, exclusiones de la oferta; (iii) Estudio por parte del **ICETEX** y/o negociación de los valores cotizados con el **PROVEEDOR;** (iv) Aprobación o desaprobación por parte del **ICETEX**.

	Parágrafo Cuarto: Campañas Outbound: Los servicios prestados en el marco de campañas Outbound, serán pagados por el **ICETEX** de acuerdo con el número de transacciones realizadas durante el mes, al precio unitario correspondiente según el rango de cantidades ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR.** **Parágrafo Quinto:** Las indisponibilidades serán pagadas de forma proporcional al tiempo de duración de la incidencia, y de conformidad con la metodología establecido en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES.** **Parágrafo Sexto: Servicios a requerir por Demanda:** El **ICETEX** pagará por las horas de desarrollo y las horas FTE, de acuerdo con el número de horas realizadas durante el mes, al precio unitario ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR.** Para el caso de los otros servicios a requerir por demanda definidos dentro del **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES,** el **ICETEX** pagará el servicio proporcionalmente por tiempo de utilización, de conformidad con el precio unitario ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR**. **Parágrafo Séptimo:** Los servicios de apoyos especiales serán pagados de acuerdo con valor unitario ofertado en la propuesta económica, y de forma proporcional al tiempo de duración de la prestación del servicio, de conformidad con la metodología empleada en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**. **Parágrafo Octavo: ICETEX** reconocerá el pago de gastos de desplazamiento, alojamiento y alimentación a los asesores con perfil apoyo comercial y/o servicio y VIP en los casos definidos y la metodología establecida en el **ANEXO RECURSOS HUMANOS.**
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	**1.** Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en los anexos de especificaciones mínimas de los servicios y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato. **2.** Garantizar la prestación de servicios de acuerdo con las especificaciones mínimas definidas en los anexos técnicos y demás documentos que hagan parte integral del contrato. **3.** Mantener durante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al **ICETEX.** **4.** Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de

	atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad. **5.** Suscribir con el personal que prestará el servicio objeto del contrato, un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca **ICETEX** que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato. **6.** Garantizar los recursos para el correcto funcionamiento de la operación, tales como hardware, software, aplicativos, licenciamientos, y demás que sean necesarios y dispuestos para la óptima operación en todos los canales de servicio. Estos deben ser considerados por el **PROVEEDOR** para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos. **7.** Garantizar y vigilar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos dispuestos por el **ICETEX** para el normal desarrollo de la operación de atención al usuario. **8.** Contar con soporte técnico y los esquemas de contingencia y continuidad del negocio necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del proveedor, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato. **9.** Proponer, por iniciativa propia o por solicitud del **ICETEX**, así como ejecutar, previa aprobación por parte de la supervisión o interventoría del contrato, tanto acciones correctivas como planes de mejoramiento tendientes al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y el mejoramiento de los procesos y procedimientos aplicados en el marco del portafolio de servicios del **ICETEX**. **10.** Realizar, diseñar y dibujar el levantamiento de los procesos a ejecutar para garantizar la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato. **11.** Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio. **12.** Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el **ICETEX**. **13.** Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.

	14. Aplicar en las facturas que el **PROVEEDOR** entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo. **15.** Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos. **16.** Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad. **17.** Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados. **18.** Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen. **19.** Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos. **20.** Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001. **21.** Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato. **22.** Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario,

	comprometiéndose igualmente el **PROVEEDOR** a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal. **23.** Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. **24.** Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad. **25.** Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo. **26.** Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del **ICETEX** empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al **PROVEEDOR**. **27.** Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional. **28.** Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional. **29.** Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional. **30.** Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el **ICETEX**. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el **ICETEX** y el **PROVEEDOR** de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades. **31.** Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el **ICETEX**.

	32. Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario. **33.** Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del **ICETEX** y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin. **34.** Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad. **35.** Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio. **36.** Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional. **37.** Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio. **38.** Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación. **39.** Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 "*por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones*", o aquella que la modifique, sustituya o derogue. **40.** Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. **41.** Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en

	las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y retrasos que pudieran presentarse. **42.** Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato. **43.** Participar en las reuniones requeridas por el **ICETEX**, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El **PROVEEDOR** siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato. **44.** Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar. **45.** Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo. **46.** Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables. **47.** Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de “sujetos de especial protección constitucional” establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal. **48.** Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.
LUGAR DE EJECUCIÓN	Los servicios serán prestados a nivel nacional, en las Ciudades Capitales y municipios relacionados en los documentos del proceso y en cualquier otro lugar donde la Entidad requiera la prestación del servicio.

GARANTIA

Tipo de garantía:	Única
Comentario:	En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato, una garantía con CONDICIONES GENERALES DE POLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PUBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACION y en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ"- ICETEX NIT, 899.999.035.7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

Tipo de amparo	Duración Contrato	Duración adicional al contrato	Porcentaje
Cumplimiento	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	10% del valor totaldel contrato
Calidad del servicio	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	10% del valor total del contrato
Pagos de salarios y prestaciones sociales	SI	Desde la suscripción del contrato, extendiéndose durante su término de duración y tres (03) años más.	5 % del valor total del contrato.
Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	5 % del valor total del contrato.
Buen manejo y correcta inversión del anticipo	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo	100% sobre el valor del anticipo.

SUPERVISOR

Tipo de seguimiento	Supervisor	Área	Cargo
Supervisión	Coordinador Grupo Gestión del Servicio	Oficina Comercial y de Mercadeo	Coordinador Grupo Gestión del Servicio
Interventoría	Interventoría	Interventoría	Interventoría

DOMICILIO CONTRACTUAL	Bogotá D.C.

REQUIERE LIQUIDACIÓN	SI
CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.	Las especificaciones técnicas propias del Contrato se encuentran detalladas en documento Estudio Previo que hace parte integral del presente contrato.

CONSIDERACIONES:

1. Que el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX, creado en 1.950 se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, y como tal, los actos y contratos que celebre en desarrollo de su objeto se regirán por las normas del derecho privado.

2. Que en concordancia con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 8 de la Ley 1002 de 2005, así como lo establecido en el Manual de Contratación, el régimen legal del ICETEX corresponde al derecho privado.

3. Que el área solicitante elaboró y desarrolló en el estudio previo, entre otros, los componentes necesarios para adelantar la presente contratación a saber: (i) la Descripción de la necesidad a satisfacer, en conjunto con la descripción del servicio a adquirir, (ii) el objeto del contrato, (iii) el presupuesto aproximado del contrato, y (iv) el análisis del sector.

4. Que la necesidad se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones.

5. Que la Ordenadora del Gasto se encuentra delegada para suscribir el presente Contrato de conformidad con lo establecido en el artículo primero de la Resolución No 1264 del 11 de noviembre de 2022 "*por medio de la cual se delegan unas funciones en materia de contratación, ordenación del gasto y se dictan otras disposiciones.*"

6. Que el 30 de noviembre de 2022 se publicó en la plataforma de SECOP II el certamen de selección en la modalidad de invitación pública No. IP-676 de 2022, con el objeto de seleccionar el contratista que ejecutara los servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.

7. Que el cierre para la presentación de las ofertas tuvo como fecha límite el 16 de diciembre de 2022 a las 7:00 am.

8. Que, dentro del término previsto en el cronograma para tal efecto, presentó oferta el proponente COMWARE S.A.

9. Que el 19 de diciembre de 2022 se publicó en la plataforma SECOP II el informe preliminar de aspectos ponderables, del cual resultó COMWARE S.A. en el primer orden de elegibilidad; condición que sería ratificada con la publicación del informe definitivo de aspectos ponderables fechado del 22 de diciembre de 2022.

10. Que el 23 de diciembre de 2022 se llevó a cabo la audiencia virtual de verificación de aspectos habilitantes y adjudicación del certamen IP-676-2022, en donde el proponente COMWARE S.A. resultó habilitado en el componente técnico, jurídico y financiero de su oferta.

11. Que, en el curso de la audiencia del 23 de diciembre de 2022, el comité evaluador le recomendó a la ordenadora del gasto la adjudicación del certamen en la modalidad de invitación pública No. 676 de 2022 al proponente COMWARE S.A, por ser esa la oferta que mayor beneficio representa para la entidad, en atención al cumplimiento de los requisitos de participación previstos en el correspondiente certamen de selección.

12. Como consecuencia de lo anterior, en la misma audiencia de adjudicación, la ordenadora del gasto acogió la recomendación de adjudicación realizada por el comité del certamen de selección IP-676-2022.

13. Que, de conformidad con lo anterior, las partes han acordado celebrar el presente contrato, el cual se rige por la siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.

1. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar.
2. Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.
3. Custodiar y responder por los elementos de la Entidad entregados a su cargo para el desarrollo del presente contrato.
4. Realizar la afiliación y encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales.
5. Aplicar a los expedientes físicos asignados o elaborados, las técnicas de archivística y retención documental.
6. Utilizar la imagen de ICETEX de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste, salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario o contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
7. Entregar a ICETEX toda la información, documentos y archivos recopilados y producidos en

desarrollo de la ejecución del contrato, al finalizar el plazo del mismo, de conformidad con las normas y disposiciones vigentes en ICETEX, en medio digital, e impreso de común acuerdo con el supervisor del contrato.

8. Poner a disposición del ICETEX su capacidad laboral, experiencia, y conocimientos para cumplir con el objeto del contrato.
9. Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.
10. Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.
11. Cumplir con las normas y/o procedimientos vigentes sobre el tema en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente establecidos.
12. Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.
13. Garantizar su formación en las áreas de conocimiento establecidas por la normativa vigente de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad y los lineamientos establecidos por el Grupo de Talento Humano.
14. Aplicar los valores, políticas y normas de conducta previstas en el código de integridad de la Entidad.
15. Hacer devolución, a la terminación del contrato, de los elementos de seguridad y salud en el trabajo y descargue de la información en el sistema de correspondencia de la Entidad, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 433 del 26 de mayo de 2020 *"Por el cual se establece el protocolo de bioseguridad para la prevención de la trasmisión de COVID -19 en el ICETEX".*
17. ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los "Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios" y teniendo en cuenta lo establecido por la circular externa 025 de 2020 "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas, acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por el ICETEX a través del área competente o responsable.
18. Plan de Continuidad de Negocio (aplica únicamente para personas jurídicas): ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los "Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios" y teniendo en cuenta lo establecido por la circular externa 025 de 2020 "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas,

acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por ICETEX a través del área competente o responsable.

19. En el evento de que el contratista este obligado a llevar contabilidad, deberá llevar y registrar su contabilidad de la ejecución del contrato bien sea por centro de costos o de manera individual de tal forma que permita verificar, el estado, la ejecución y aplicación de los recursos públicos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. (Artículo 50 de la Ley 2195 de 2022 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan).
20. El CONTRATISTA se obliga con la entidad a informar periódicamente su estado financiero.
21. El CONTRATISTA está en la obligación de cumplir con todos los ofrecimientos adicionales objeto de ponderación, sin costo adicional para la entidad.
22. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del Contrato.

SEGUNDA. - OBLIGACIONES GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

1. Guardar la reserva, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de toda la información de propiedad de ICETEX a la que tenga acceso en desarrollo del presente contrato y no podrá divulgarla a terceras personas salvo autorización expresa de la Entidad.
2. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX y las contempladas en la normativa vigente sobre la materia.
3. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX.
4. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en el ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto. (Si aplica).
5. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información suministrada por el ICETEX.
6. Si de la ejecución del presente contrato resultan estudios, investigaciones, descubrimientos, invenciones, información, mejoras y/o diseños, estos pertenecen a la entidad de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. Así mismo, el contratista garantiza que los trabajos y servicios prestados a la Entidad por el objeto del presente contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industria o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.
7. Garantizar el adecuado manejo de la información recibida por parte de la Entidad en la debida ejecución del contrato.
8. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y demás normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, reemplacen o deroguen), para toda la información suministrada por el ICETEX.
9. El contratista como Encargado de la información se obliga a cumplir todas las obligaciones, deberes y principios consagrados en la normatividad vigente aplicable a la materia, y en especial, dar estricto cumplimiento al artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y especialmente a las siguientes obligaciones: a) Garantizar al Titular de información, en todo tiempo, el pleno y

efectivo ejercicio del derecho de habeas data. b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. c) Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012. d) Actualizar la información reportada por el ICETEX dentro del tiempo estipulado. e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados. f) Contar con la Política y procedimiento para garantizar el cumplimiento de la Ley. g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. h) Informar al ICETEX cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

TERCERA. – OBLIGACIONES DEL ICETEX:

1. Designar al supervisor del contrato.
2. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del presente contrato.
3. Tramitar la factura presentada por EL **CONTRATISTA** y efectuar los pagos pactados, previa revisión y aprobación de los informes y recibo a satisfacción de los entregables por parte del Supervisor, conforme al valor y a la forma de pago indicados en el contrato.
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento, cobro y pago de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar y todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del presente contrato.
5. Gestionar los permisos y/o accesos al contratista necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
6. Ejercer la supervisión del presente contrato con el fin de constatar la correcta ejecución de los recursos y evaluar a la culminación del mismo, el cumplimiento del objeto y las obligaciones de la Entidad.
7. Iniciar, tramitar y llevar hasta su terminación, todas las acciones legales que sean pertinentes en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de EL **CONTRATISTA**.
8. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

CUARTA. - AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y FINANCIERA DEL EJECUTOR: El presente contrato es de naturaleza civil, en consecuencia, EL CONTRATISTA actuará con total autonomía e independencia administrativa, técnica y financiera, sin perjuicio de las obligaciones pactadas. Por la naturaleza civil y autónoma del presente contrato, no se genera entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA ni sus subcontratistas ningún vínculo diferente al de este, quedando aceptada y entendida por las partes la inexistencia de cualquiera de los elementos constitutivos de relaciones laborales, como subordinación, dependencia, prestaciones sociales o pagos diversos del exclusivamente pactado en este Contrato. Lo anterior sin perjuicio de los requerimientos de coordinación propios de la relación contractual.

QUINTA. - PROPIEDAD INTELECTUAL: Las Partes reconocen que las marcas, enseñas, nombres, signos distintivos son de propiedad exclusiva de cada una. Así mismo, reconocen que la información, software que revelen, suministren, desarrollen o adquieran para la prestación, control o administración

de los servicios objeto del respectivo contrato, son de la única y exclusiva propiedad de la parte que lo adquiere.

PARÁGRAFO: Cuando el CONTRATISTA realice obras, documentos, estudios y demás productos durante la ejecución del contrato por encargo y riesgo del ICETEX y estás sean objeto de pago por parte de la entidad, se entiende que EL CONTRATISTA transferirá al ICETEX en virtud de lo previsto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, modificado por el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, de manera total los derechos patrimoniales que le corresponden sobre los productos, estudios, obras y documentos que elabore por encargo de aquel.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando el CONTRATISTA realice obras, documentos, estudios y demás productos durante la ejecución del contrato dirigidos y aplicados a la prestación de los servicios contratados, la transferencia de los derechos solo aplicará cuando medie acuerdo escrito entre las partes.

PARÁGRAFO TERCERO: Por virtud de este contrato EL CONTRATISTA garantiza que es autor de las obras y productos que mediante encargo elabora y en consecuencia garantiza que puede contratar y obligarse en la forma prevista en este contrato sin ningún tipo de limitación por no tener ningún tipo de gravamen o limitación de disposición. En todo caso responderá por cualquier reclamación que en materia de derechos de autor se pueda presentar, y mantendrá indemne al ICETEX al que expresamente exonera de cualquier responsabilidad sobre este particular.

SEXTA. - CESIÓN DEL CONTRATO: Por tratarse de un contrato que se celebra teniendo en cuenta las calidades especiales del contratista, sólo podrá cederse el contrato previa autorización del ICETEX a través del ordenador del gasto; la Entidad verificará que el cesionario propuesto, cuente con calidades iguales o superiores a las del cedente. El cesionario o nuevo contratista, deberá aportar garantía única que ampare los mismos riesgos del contrato inicial. Esta garantía deberá someterse a la aprobación del ICETEX.

PARÁGRAFO 1°: CESIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO: De conformidad con lo previsto en el parágrafo 1° del artículo 6 de la Ley 2014 de 2019, cuando durante la ejecución del contrato, sobrevenga en el contratista la causal de inhabilidad contemplada en el literal j) del numeral 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, o cuando administrativamente se le haya sancionado por actos de corrupción, la entidad, mediante acto motivado, antecedido de un procedimiento previo que garantice el derecho de defensa y contradicción, ordenará que el contrato sea cedido en favor de un tercero determinado por ella.

PARÁGRAFO 2°: Para la cesión contractual se aplicará el procedimiento previsto en el numeral 17.2 del Manual de Contratación del ICETEX.

SEPTIMA. - SUSPENSIÓN: La ejecución del contrato se podrá suspender de mutuo acuerdo entre las partes, cuando situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o de interés público impidan, temporalmente, cumplir el objeto de las obligaciones a cargo de los contratantes. El pacto de la suspensión tendrá por efecto que las obligaciones convenidas no puedan hacerse exigibles mientras perdure la medida y, por lo mismo, el término o plazo pactado dentro del contrato (de ejecución o extintivo) no corre mientras permanezca suspendido. La suspensión estará sujeta a un modo

específico (plazo o condición), pactado con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, acorde con la situación que se presente en cada caso, pero en todo caso no podrá permanecer indefinida en el tiempo.

PARÁGRAFO ÚNICO: EL CONTRATISTA, para la reanudación, deberá ajustar las vigencias de los amparos contenidos en la garantía única del contrato.

OCTAVA. - TERMINACIÓN: Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos:

1. Al término del plazo pactado o al agotamiento del objeto del contrato.
2. De común acuerdo entre las partes.
3. Por orden de autoridad competente.
4. Cuando situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o de interés público impidan cumplir el objeto de las obligaciones a cargo de los contratantes.
5. Si durante el plazo de vigencia del contrato con personas naturales y/o personas jurídicas (socios, accionistas, órganos de dirección, junta directiva u órgano colegiado que haga sus veces), se encontraren dudas razonables sobre sus operaciones, así como el origen de sus activos y/o fondos y de llegar a resultar inmiscuidos en alguna investigación de cualquier tipo (penal o administrativa) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluida en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con el derecho internacional, el ICETEX terminará unilateralmente el contrato sin que, por este hecho, esté obligado a indemnizar a alguna de las partes.
6. El **ICETEX** podrá **terminar anticipadamente** cuando el incumplimiento del contrato afecte la debida ejecución o amenace con paralizar la ejecución del contrato y con esto se ponga en riesgo la reputación de la Entidad ante terceros o se haga uso indebido de la información que el Supervisor le entregue, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar o cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del **ICETEX** o cuando se determine por autoridad competente que los dineros que se utilizan en las operaciones descritas en el contrato, provienen de alguna actividad ilícita o, el no cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos en las obligaciones.
7. Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que el proponente se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con el sistema SARLAFT y las políticas aprobadas por Junta Directiva de la Entidad.
8. **Las demás establecidos en la Ley.**

NOVENA. - APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES: El contratista deberá cumplir con sus obligaciones de aportes frente al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales acorde con la normatividad vigente que reglamenta la materia; el cumplimiento de esta obligación será verificado por el supervisor y/o interventor del contrato.

DÉCIMA- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: Para los efectos de los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011 y del Decreto No. 1082 de 2015, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. **EL CONTRATISTA** teniendo conocimiento de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés para contratar de que tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades legales de que tratan los artículos 26, numeral 7°, 44 y 52 de la Ley 80 de 1993, declaran por el presente documento, bajo la gravedad de juramento no encontrarse incursos en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, ni conflictos de interés, el que se entiende surtido con la suscripción del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA**, éste podrá ceder el contrato previa autorización escrita del ICETEX, y si ello no fuere posible **EL CONTRATISTA** renunciará a su ejecución (artículo 9 de la Ley 80 de 1993).

PARÁGRAFO SEGUNDO: Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de interés, **EL CONTRATISTA** deberá informar al **ICETEX** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento, ante lo cual **EL ICETEX** tomará la decisión que en derecho corresponda. En caso de incumplimiento del deber de información, **EL ICETEX** ejercerá las acciones legales correspondientes.

DÉCIMA PRIMERA.- CONFLICTO DE INTERESES: Con el fin de garantizar la idoneidad, moralidad, probidad y eficacia en el ejercicio de las obligaciones de este contrato; que pueden ser vulneradas al encontrarse intereses privados que podrían prevalecer sobre el general, el CONTRATISTA deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la administración, entre en conflicto con un interés particular y directo, el contratista deberá declararse impedido.

DECIMA SEGUNDA. - GESTIÓN AMBIENTAL: **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con las políticas, directrices y normativa ambiental, aprobada e implementada por **EL ICETEX**, de acuerdo con la legislación nacional e internacional vigente y aplicable en la materia.

DECIMA TERCERA. - INDEMNIDAD DE ICETEX: **EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a ICETEX contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del objeto de este contrato. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra ICETEX, por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, **EL ICETEX**, se lo comunicará lo más pronto posible para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas por la ley para mantener indemne a ICETEX y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, **EL CONTRATISTA** no asume debida y oportunamente la defensa de los intereses del **ICETEX**, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita al **CONTRATISTA** y éste último pagará todos los gastos en que **EL ICETEX** incurra por tal motivo. **PARÁGRAFO:** En los contratos que deba suscribir

EL CONTRATISTA con terceros, relacionados con el objeto del presente contrato**,** deberá incluir una cláusula que advierta que **EL ICETEX** no hace parte contractual y por lo tanto no le asiste responsabilidad alguna en su ejecución.

DECIMA CUARTA. – CLAUSULA PENAL: En caso de incumplimiento definitivo, **EL ICETEX** hará exigible a **EL CONTRATISTA** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, a través de los mecanismos legales vigentes, sin perjuicio de poder perseguir los demás perjuicios que no cubra la estimación anticipada.

DÉCIMA QUINTA. - ACTOS DE CORRUPCIÓN: El CONTRATISTA se obliga a atender las Políticas vigentes frente a temas de corrupción, por lo cual se debe observar los más altos niveles éticos, y denunciar ante EL ICETEX todo acto sospechoso de corrupción del cual tenga conocimiento o sea informado, durante el proceso precontractual o de ejecución del contrato. Los actos de corrupción están prohibidos. Las definiciones de acciones que constituyen prácticas corruptivas y que se transcriben a continuación, constituyen las más comunes, pero estas acciones pueden no ser exhaustivas y taxativas:

A. cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de otra parte;
B. Una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación;
C. Una práctica coercitiva consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar las acciones de una parte; y
D. Una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte. En tal sentido, EL ICETEX podrá adoptar medidas en caso de hechos o denuncias relacionadas a tales actos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

DÉCIMA SEXTA.- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: El CONTRATISTA no podrá revelar, durante la vigencia de este Contrato ni dentro de los dos (2) años siguientes a su terminación, la información confidencial de propiedad del ICETEX, de la que el CONTRATISTA tenga conocimiento con ocasión o para la ejecución de este contrato y que esté relacionada con el objeto contractual o con las funciones a cargo del ICETEX, sin el previo consentimiento por escrito del ICETEX, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de Ley. En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete a NO revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear la información con persona natural o jurídica, en su favor o en el de terceros y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada; de igual manera, se compromete a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada.

PARÁGRAFO ÚNICO: Se considera Información Confidencial cualquier información técnica, financiera, comercial, estratégica y en general la relacionada con las funciones del ICETEX, presentes y futuras, o con condiciones financieras o presupuestales del ICETEX, bien sea que dicha información

sea escrita, verbal o visual, que tenga el carácter de reservado por la Ley, o haya sido marcada o anunciada como confidencial por parte del ICETEX o cualquier otra Entidad Estatal.

DÉCIMA SEPTIMA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las partes podrán solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual, mediante la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la amigable composición, la conciliación, la transacción o el arbitramiento, según corresponda, de acuerdo a la finalidad de la contratación.

DÉCIMA OCTAVA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: EL CONTRATISTA se obliga con EL ICETEX, a no utilizar el objeto de esta contrato y/o utilizar al ICETEX, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. - CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA: **EL CONTRATISTA** se obliga a constituir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, una PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO **CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** en una compañía de Seguros o en una entidad Bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los riesgos relacionados. El monto de la garantía se deberá restablecer por parte de **EL CONTRATISTA** con ocasión de las reclamaciones efectuadas por ICETEX.

Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de ICETEX. **EL CONTRATISTA** debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente, **EL CONTRATISTA** deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma. La garantía única de cumplimiento expedida a favor de ICETEX no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.

VIGÉSIMA. - LIQUIDACIÓN: La liquidación del futuro contrato se hará de mutuo acuerdo dentro de los seis (6) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato, o a la fecha del acuerdo que disponga la terminación del mismo.

Cuando quiera que el contratista no concurra a suscribir el acta de liquidación, y desde que no existan obligaciones pendientes entre las partes, el **ICETEX**, en cabeza del supervisor del contrato, expedirá un acta de cierre que tendrá por propósito dejar constancia escrita alrededor de las condiciones en que se ejecutó el contrato y que las partes se encuentran a paz y salvo.

VIGÉSIMA PRIMERA. - INTEGRACIÓN INSTRUMENTAL DEL CONTRATO: Hacen parte integral del presente contrato:

1. El documento de estudios previos.
2. El documento de términos de referencia y sus adendas.
3. El anexo No. 1 “introducción”
4. El anexo No. 2 “glosario de definiciones y Siglas”
5. El anexo No. 3 “anexo de canales de atención y de gestión”
6. El anexo No. 4 “planeación operativa”
7. El anexo No. 5 “recursos humanos”
8. El anexo No. 6 “calidad y experiencia del usuario”
9. El anexo No. 7 “formación”
10. El anexo No. 8 “servicios de tecnología”
11. El anexo No. 9 “infraestructura física”
12. El anexo No. 10 “ANS”
13. El anexo No. 11 “Facturación y penalizaciones”
14. El anexo No. 12 “matriz de reportes”
15. La oferta del proponente adjudicatario.

VIGÉSIMA SEGUNDA. – DÉCIMA QUINTA. - FUNCIONES DEL SUPERVISOR Y DE LA INTERVENTORÍA: Serán funciones de la supervisión y de la interventoría del contrato las señaladas en el numeral Anexo N° 4 “reglas de supervisión contractual” del Manual de Contratación del ICETEX.

En relación con la interventoría, deberá tenerse encuentra el alcance de sus obligaciones contractuales.

PARÁGRAFO: En el evento en que se presente la ausencia temporal del funcionario designado para la Supervisión, esta recaerá automáticamente en el jefe inmediato del Supervisor hasta que otro funcionario sea encargado de las funciones del cargo del ausente**.**

VIGÉSIMA TERCERA. - LIBERACION PARCIAL DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: En el evento que el valor del presente contrato resultare ser inferior al valor previsto en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal que respalda la presente contratación, el área competente podrá a realizar la liberación del saldo correspondiente, previa solicitud por escrito del área solicitante.

VIGÉSIMA CUARTA. – REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El perfeccionamiento del presente contrato se producirá con la suscripción de las partes, para su ejecución se requiere de la expedición del registro presupuestal y la aprobación por parte del ICETEX de la póliza de cumplimiento en la plataforma transaccional SECOP II.

Firmado electrónicamente a través de la plataforma del SECOP II.

Proyectó aspectos jurídicos: Julián Vargas Brand