CONTRATO No. 2026-0530
CONTRATACIÓN DIRECTA POR NO PLURALIDAD DE OFERENTES

CONTRATISTA: **XENCO S.A.**

NIT: **811009452-9**

OBJETO: **Prestación de servicios tecnológicos integrales para el soporte, mantenimiento, actualización, implementación y operación del sistema administrativo y financiero de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, incluyendo la actualización a la versión SAFIX bajo la modalidad de Software como Servicio (SAAS), con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento, continuidad, seguridad y fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros de la Entidad**

VALOR: CIENTO SETENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS DIECISÉIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS ($173.616.750).

DURACIÓN: Desde la legalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026

ESTEBAN GIRALDO GONZÁLEZ, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 98.709.698, en su carácter de Director General, nombrado mediante Decreto No. 0305 del 23 de abril de 2024 y conforme Acta de posesión No. 0062 del 25 de abril de 2024, quien en uso de sus facultades reglamentarias y legales, especialmente las otorgadas por los citados actos administrativos, y por las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, y por tanto, obrando en nombre y representación de **LA BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA**, Establecimiento Público del orden Municipal, adscrito al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, y quien en adelante y para efectos de este contrato se denominará LA BIBLIOTECA, de una parte y **XENCO S.A**, identificada con documento NIT No. 811009452-9, representada legalmente por **LUZ MARINA BUILES VELASQUEZ** identificada con cédula ciudadanía No. 42088224, quien en adelante se llamará CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las normas de las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y 1474 de 2011, Ley 1882 de 2018, sus Decretos Reglamentarios y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen y en especial por las cláusulas que a continuación se expresan, previa las siguientes

CONSIDERACIONES

1. La Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina es un establecimiento público del orden municipal, adscrito al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, cuyo objeto misional es servir como biblioteca pública, garantizar el libre acceso a la información y promover el rescate, comprensión, difusión y defensa de las diversas expresiones culturales locales, regionales, nacionales y latinoamericanas.

2. En desarrollo de su misión institucional, la Biblioteca fomenta el acceso a la información, la cultura, el aprendizaje y la generación de conocimiento, actuando como un puente entre tiempos mediante la identificación, organización, preservación y divulgación del patrimonio bibliográfico y documental, así como la formación de ciudadanos críticos e independientes, el fortalecimiento del diálogo de saberes, la convivencia y la diversidad cultural.

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

3. Desde su fundación en 1952, y en coherencia con su trayectoria histórica y cultural, la Biblioteca Pública Piloto ha venido adelantando procesos de transformación institucional orientados a responder a los nuevos retos de la sociedad del conocimiento. Dichos procesos han implicado no solo transformaciones físicas y programáticas, sino también la modernización de sus capacidades administrativas, financieras y tecnológicas, como soporte esencial para el cumplimiento de su misión.

4. En este contexto, el Plan Estratégico Institucional 2025–2031 “Corazón Cultural” define la hoja de ruta de la entidad, articulando el análisis territorial, la caracterización de los grupos de valor, la identificación de necesidades y oportunidades, y el fortalecimiento institucional, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este plan reconoce la sostenibilidad institucional como un eje estratégico fundamental para garantizar la continuidad, calidad y pertinencia de los servicios que presta la Biblioteca.

5. Actualmente, la Biblioteca Pública Piloto cuenta con el software SX ADVANCED, el cual permite gestionar actividades básicas asociadas a los módulos de presupuesto, tesorería, contabilidad, nómina, entre otros. No obstante, el crecimiento sostenido de la entidad, la complejidad de sus procesos administrativos y financieros, así como las exigencias normativas y de control, han evidenciado la necesidad de migrar y actualizar dicha plataforma tecnológica hacia una solución más robusta, integral y escalable, que permita la consolidación eficiente de la información, la operación en línea de los procesos y un mayor nivel de seguridad, trazabilidad e integración.

6. En atención a esta necesidad, se justifica la migración y actualización del sistema actual a la versión SAFIX, un software ERP (Enterprise Resource Planning) en la modalidad Software como Servicio – SaaS, que integra y automatiza los procesos administrativos, financieros, contables y operativos de la entidad, y que permitirá optimizar la gestión institucional mediante el acceso en línea, actualizaciones automáticas, mantenimiento continuo, escalabilidad, centralización de la información y mejora en la integridad y consistencia de los datos.

7. La implementación de SAFIX en modalidad SaaS permitirá a la Biblioteca contar con una plataforma tecnológica moderna y flexible, sin asumir costos adicionales asociados a infraestructura física, adquisición de licencias tradicionales o mantenimiento de hardware, garantizando además la actualización permanente del sistema conforme a los cambios normativos y a las mejores prácticas de gestión pública.

8. La empresa XENCO S.A., con más de 28 años de experiencia en el desarrollo de soluciones empresariales para los sectores público y privado, es el productor del software SX ADVANCED actualmente instalado en la Biblioteca, así como el productor y titular de los derechos patrimoniales del software SAFIX, condición que se encuentra debidamente acreditada mediante los certificados de registro de soporte lógico expedidos por la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Esta circunstancia garantiza la compatibilidad técnica, la integridad de los datos, la continuidad del servicio y la adecuada migración de la información entre versiones, al tratarse del mismo desarrollador y propietario del código fuente y de los diccionarios de datos.

9. La actualización y migración a SAFIX permitirá gestionar de manera integral los módulos de Contabilidad, Inventarios, Nómina, Cartera, Tesorería, Presupuesto, Contratación y Activos Fijos, fortaleciendo el control financiero, la trazabilidad presupuestal y la eficiencia administrativa, en concordancia con las exigencias regulatorias vigentes y los objetivos estratégicos institucionales.

10. Por lo expresado, a la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina le asiste la obligación legal, estatutaria y contractual, de contratar los bienes y servicios necesarios para un adecuado funcionamiento y prestación de servicios de técnicos, logísticos, reconocimiento de agendas académicas y culturales a las comunidades beneficiarias, de la BPP y los proyectos que ésta ejecute.

11. La infraestructura tecnológica constituye una herramienta indispensable para el adecuado desarrollo de los procesos de gestión institucional, en la medida en que permite agilizar y articular los procesos operativos y transversales que integran grandes volúmenes de información. En este contexto, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina cuenta actualmente con el sistema de información Administrativo y Financiero SX ADVANCED, como solución tecnológica que garantiza la integración y confluencia de la información en armonía con los procesos, procedimientos

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO
Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

y normativa vigente, posibilitando la ejecución, seguimiento y control de la información financiera para una adecuada toma de decisiones institucionales

12.El sistema SX ADVANCED es una plataforma transaccional que soporta la gestión presupuestal, contable, de tesorería, nómina, inventarios, activos fijos y facturación electrónica, permitiendo la consolidación de la información en un único sistema informático, así como el seguimiento y control en tiempo real de la ejecución de los recursos y la generación de información precisa para usuarios internos y externos. No obstante, para garantizar su funcionamiento óptimo, continuo y seguro, dicho sistema requiere actualizaciones periódicas, mantenimiento de la licencia, soporte técnico permanente y desarrollos o parametrizaciones específicas conforme a las necesidades operativas de la entidad, así como la atención oportuna de fallas, errores o vulnerabilidades que puedan presentarse. En consecuencia, se hace necesaria la contratación del servicio de mantenimiento de la licencia, soporte técnico y desarrollo del sistema Administrativo y Financiero SX ADVANCED, que permita asegurar la continuidad, eficiencia y confiabilidad de los procesos administrativos y financieros de la Biblioteca Pública Piloto.

13. La sociedad XENCO S.A. es la titular de los derechos patrimoniales y de autor y desarrollador exclusivo del software SX ADVANCED y SAFIX en Colombia, conforme consta en el libro 13, Tomo 38, Partida 440, con fecha de registro del 06 de agosto de 2013, ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia. En tal virtud, la Biblioteca Pública Piloto ostenta la calidad de usuario del sistema y actúa en estricto respeto de los derechos de autor y de propiedad intelectual que amparan dicho software.

14. Con independencia de la cuantía señalada en este documento, pero atendiendo al Objeto antes descrito, es decir, a los bienes y/o servicios a adquirir, y a la parte que sería la Contratista, se determinó que este proceso contractual, corresponde a una Contratación Directa por la causa de No existencia de Pluralidad de Oferentes, siguiendo lo previsto en el literal g), numeral 4° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el Artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, normas que regulan la celebración de contratos por esta causal de selección de contratista.

15. Para esta Contratación Directa por la causal de No Pluralidad de Oferentes, para el cumplimiento del Objeto descrito, su Alcance y Especificaciones, de acuerdo con los motivos explicados en el documento de Estudios previos, se suscribirá el Contrato de Prestación de servicios tecnológicos integrales para el soporte, mantenimiento, actualización, implementación y operación del sistema administrativo y financiero de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, incluyendo la actualización a la versión SAFIX bajo la modalidad de Software como Servicio (SAAS), con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento, continuidad, seguridad y fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros de la Entidad requerido, con la sociedad XENCO S.A. con NIT 811.009.452-9, persona jurídica que posee la titularidad del derecho patrimonial del del software en Colombia.

CONSTANCIA DE NO PLURALIDAD DE OFERENTES

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se contratará bajo la modalidad de Contratación Directa, Por No existir Pluralidad de oferentes; previa justificación y autorización presentada mediante Resolución No. 202540241de 29 de septiembre de 2025. La persona jurídica se encuentra en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, lo anterior una vez verificada la idoneidad y/o experiencia requerida y relacionada con el objeto a contratar, con los documentos precontractuales aportados por el futuro contratista, y los consultados por la Entidad.

Por lo anterior, puede procederse a la suscripción, perfeccionamiento y legalización de este contrato, el cual se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios tecnológicos integrales para el soporte, mantenimiento, actualización, implementación y operación del sistema administrativo y financiero de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, incluyendo la actualización a la versión SAFIX bajo la modalidad de Software como Servicio (SAAS), con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento, continuidad, seguridad y fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros de la Entidad

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO
Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

PARÁGRAFO.ALCANCE DEL OBJETO: : Para el cabal cumplimiento del objeto contractual, el Contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas de la propuesta anexa NB-25006, las demás obligaciones establecidas contractualmente, y los alcances especificados a continuación:

- SAFIX SAAS para 15 usuarios y módulos desde la plataforma dispuesta por XENCO en la nube para este fin.
- Soporte telefónico y actualizaciones durante la vigencia de contrato para un usuario líder. En el costo ofrecido se incluyen hasta 30 atenciones telefónicas y/o conexiones remotas mensuales no acumulables cada una de hasta 30 minutos.
- El ambiente requerido para el despliegue de la aplicación SAFIX software como servicios (SAAS - en modo WEB Enable, es decir, servidores ubicados en el ambiente CLOUD contratado por XENCO para este propósito).
- Soporte Telefónico durante la implementación para el aplicativa SX.
- Hasta 650 horas de instalación, implementación, capacitación, ajustes y puesta en producción.
- Hasta 100 horas SIN COSTO.

CLÁUSULA SEGUNDA. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA: la supervisión y/o interventoría integral de este contrato en los términos establecidos por las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 1082 de 2015, y demás normas concordantes, será ejercida por quien sea designado por la Dirección General, en todo caso se reserva la potestad de hacer designación en cualquier momento, el supervisor y/o interventor, deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la sustitución un informe de su gestión.

PARÁGRAFO. FACULTADES DE LA SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA: la supervisión y/o interventoría contractual tendrá la facultad de realizar ajustes o modificaciones, que no impliquen una alteración sustancial al mismo y que no afecten el equilibrio contractual.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: son obligaciones del CONTRATISTA, las siguientes:

1. Realizar la capacitación al personal antes de iniciar la puesta en producción.
2. Tener las respectivas copias de soporte de los datos de EL CONTRATANTE.
3. Atender de manera oportuna y eficiente todas las solicitudes realizadas por el supervisor enmarcadas en el contrato.
4. Continuar con el soporte del software SX ADVANCED, que actualmente funciona en los computadores de EL CONTRATANTE, mientras se realiza el proceso de implementación de SAFIX SAAS.
5. Brindar soporte a través de los siguientes canales de atención:
    a. Correo Electrónico: Respuesta a través de un buzón de correo electrónico de soporte informado con anticipación, el cual deberá ser atendido de acuerdo con la criticidad del problema, si el buzón es modificado, el cambio deberá ser informado inmediatamente, o con anterioridad si es posible.
    b. Línea de atención telefónica: Deberá contar con un número telefónico directo o de la mesa de ayuda con disponibilidad definida en los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio). Si los números telefónicos informados cambian, debe ser informado inmediatamente, o con anterioridad si es posible.
    c. Conexión Remota: Deberá contar con una conexión segura de acuerdo con los permisos que se establezcan por EL CONTRATANTE, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.
    d. Mesa de ayuda: EL CONTRATISTA cuenta con una plataforma de Mesa de Ayuda (Help Desk) la cual está disponible 7x24 con acceso vía web que permite garantizar el reporte de solicitudes, gestión de cambio, incidentes y problemas.
    e. En todo caso, los ANS deberán ser cumplidos de conformidad con lo establecido en la propuesta presentada por EL CONTRATISTA. Los únicos usuarios autorizados para la solicitud por alguno de los canales de atención descritos, será el personal

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

adscrito al área de sistemas, información que será entregada con el acta de inicio del contrato.

6. Realizar Acceso Remoto para poder diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención. El tiempo utilizado en esta modalidad de servicio será descontado de la bolsa de horas incluida en el valor del contrato.
7. Dar solución a interrogantes sobre las características, operación y manejo del Sistema Administrativo y Financiero SAFIX, desarrollado por EL CONTRATISTA, en los módulos que comprende el objeto del contrato. El servicio telefónico especificado se encuentra disponible de 8 a 12 m y de 2 a 6 p.m. los días hábiles de lunes a viernes, y está diseñado para responder a consultas básicas de EL CONTRATANTE y no para capacitar telefónicamente al nuevo personal de este.

8. Cumplir las siguientes condiciones de disponibilidad de la plataforma SAAS:
    a. Disponibilidad del 99.5% mes (en promedio 716,4 horas mes), salvo casos de fuerza mayor, en los cuales se dará previo aviso, cuando se conozca de este evento. En caso de presentarse alguna interrupción del servicio, esta será notificada a EL CONTRATISTA en el momento de la ocurrencia, para validar las causas y restablecer el mismo.
    b. En caso de presentarse fallas en la prestación del servicio o interrupciones no programadas, como compensación a EL CONTRATANTE, el tiempo en que el sistema SAFIX CLOUD no esté disponible por causas ajenas a EL CONTRATANTE no se traducirá en una devolución monetaria. En su lugar, EL CONTRATISTA compensará dicho tiempo con horas adicionales de capacitación, equivalentes al tiempo de interrupción del servicio. El valor hora del servicio se calculará de la siguiente manera:

        Valor hora = Valor del servicio mensual / 716.4 (horas mes).

        Horas de compensación = # horas del servicio no disponible.

        Estas horas de capacitación serán proporcionadas sin costo adicional y deberán ser programadas de común acuerdo entre las partes dentro de los plazos razonables posteriores a la interrupción.

        INTERRUPCIONES PLANIFICADAS: El profesional designado por EL CONTRATISTA notificará vía e-mail o telefónicamente a las personas de contacto designadas por EL CONTRATANTE que se presentará una interrupción del servicio. El profesional designado por EL CONTRATISTA será responsable de mantener al tanto a EL CONTRATANTE sobre los avances y solución de la incidencia y se requiere una notificación con una antelación mínima de 1 día antes de que ocurra una interrupción programada.
9. Cumplir con los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio PARA LA PLATAFORMA SAAS: Durante la vigencia del contrato XENCO ofrecerá los siguientes acuerdos de niveles de servicio y prioridades para la disponibilidad de la plataforma **SAFIX SAAS**:

    (…)

Severidad	***Definición***	***Tiempo de Respuesta***	***Nivel de Servicio***
Crítico	*El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando.* *Experimenta una pérdida completa del servicio.* *La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.*	*4 horas*	*Prioridad 1 - Soporte tercer nivel*

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 · IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM · BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO · Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

Urgente	*Experimenta una pérdida grave de servicio.* *Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, puedan continuar las operaciones en una forma restringida.*	*8 horas*	*Prioridad 2- Soporte segundo nivel*
Prioritario	*Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden requerir una solución para restaurar la funcionalidad.*	*24 horas hábiles*	*Prioridad 3- Soporte Segundo nivel*
Consulta	*Asesoría o soporte en algún funcionamiento de la plataforma SAAS. No hay pérdida de servicio.*	*24 horas hábiles*	*Prioridad 4 Soporte primer nivel*

Para dar cumplimiento a los ANS, XENCO dispondrá de la metodología y recursos descritos a continuación:

NIVEL DE SERVICIO.

Soporte de Primer nivel: *Se categorizan los casos que puedan ser solucionados en primera instancia por la Mesa de Ayuda del cliente; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, capacitaciones o asesorías en general u otras de similar complejidad. Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, clasificará y escalará a la mesa de ayuda de* ***XENCO*** *para dar respuesta al caso en los tiempos establecidos o acordados por las partes.*

Soporte de Segundo nivel: *Se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por la Mesa de Ayuda en el Primer Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; entendiéndose por estos: lentitud o desconexión parcial o total de cualquiera de las plataformas, errores de acceso por fallo del sistema único de autenticación, fallos en el proceso de sincronización o cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento de las plataformas. Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, clasificará y escalará a la mesa de ayuda de XENCO para dar respuesta al caso en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.*

Soporte de Tercer nivel: *Se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por el Soporte de Segundo Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; denota los métodos de solución a nivel de experto y análisis avanzado. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos. Los técnicos de nivel 3 tienen la misma responsabilidad que los de nivel 2 en la revisión del trabajo y evaluar el tiempo establecido con el cliente para asignar prioridades.*

NOTA: Aquellos casos que no se pueda resolver por el personal de XENCO, los casos serán escalados a ORACLE para su solución.

En este nivel se debe determinar:

- *Si se puede o no resolver el problema.*
- *Si para resolver el problema se requiere información adicional.*
- *Si se dispone de tiempo suficiente.*
- *Encontrar la mejor solución a los problemas.*

Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de tercer nivel lo realizan

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.

PRIORIDADES PARA ACCESO A LA PLATAFORMA

- ***Prioridad 1 (Crítico):*** *La solución está "caída" o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo con el nivel adquirido, para atender la situación. Máximo (4) horas después de reportado el incidente por el canal establecido, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información* ***DEL CLIENTE****, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta ofrecido es 4 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.*

- ***Prioridad 2 (Urgente):*** *La operación de la solución está severamente degradada o aspectos importantes de la operación de su negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes involucradas del cliente y del contratista se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para atender esta situación. Máximo (8) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información* ***DEL CLIENTE****, para iniciar la respuesta del problema en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta acordado es 8 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.*

- ***Prioridad 3 (Prioritario****): El desempeño operativo de la solución está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para restaurar el servicio a niveles satisfactorios. Máximo 24 horas hábiles después de reportado el incidente por la línea de soporte, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información* ***DEL CLIENTE****, para iniciar la respuesta del problema, en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta acordado es 48 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.*

- ***Prioridad 4 (Consulta)*** *Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requeridos. Máximo 24 horas hábiles en días laborales en los horarios establecidos por XENCO. Es de aclarar que este tipo de servicio aplica directamente sobre la plataforma por medio de la Línea de atención telefónica. Las partes acordaran los tiempos de respuesta para cada uno de los ítems solicitados.*

Los ANS para los incidentes de funcionalidades propias de aplicativo SAFIX se detallan en el numeral Acuerdos de niveles de servicio SAFIX.

CANALES DE ATENCIÓN

- ***Correo Electrónico:*** *Respuesta a través de un buzón de correo electrónico de soporte informado con anticipación, el cual deberá ser atendido de acuerdo a la criticidad del problema, si el buzón es modificado deberá ser informado con anterioridad el cambio.*

- ***Línea de atención telefónica****: Deberá contar con un número telefónico directo o de la mesa de ayuda con disponibilidad definida en los ANS. Si los números telefónicos informados cambian estos debe ser especificados con anterioridad, y deberá ser atendido de acuerdo con la criticidad del problema.*

- ***Conexión Remota****: Deberá contar con una conexión segura de acuerdo a los permisos que se establezcan por EL CLIENTE, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.*

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

- ***Help Desk:*** *XENCO cuenta con una plataforma de Mesa de Ayuda (Help Desk) la cual esta disponible 7x24 con acceso vía web que permite garantizar el reporte de solicitudes, gestión de cambio, incidentes y problemas.*

- *En todo caso los ANS deberán ser cumplidos de conformidad con lo establecido en el presente documento. Los únicos usuarios autorizados para la solicitud por alguno de los canales de atención descritos, será el personal adscrito a la Unidad de TI, información que será entregada con el acta de inicio del proyecto.*

(…)

10. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y mora en la ejecución del contrato.
11. Mantener la seguridad adecuada, el orden de los elementos en las áreas de trabajo donde se estén realizando las actividades y la debida identificación del personal que realiza las labores.
12. Ejecutar el trabajo de acuerdo con las exigencias de los reglamentos internos y demás normas de seguridad vigentes establecidas por EL CONTRATANTE, aplicables en sus actividades, acceso y desplazamientos.
13. Dar oportuna información a EL CONTRATANTE sobre cualquier hecho que afecte la normal ejecución del contrato.
14. Garantizar que las actividades objeto del contrato sean cumplidas con calidad y oportunidad.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DE LA BIBLIOTECA:

1. Mantener el enlace administrativo, por medio de la Supervisión y/o Interventoría del Contrato, para su adecuada ejecución.
2. Realizar los pagos, de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.
3. Suministrar completa y oportunamente la información con que cuente, para la adecuada ejecución del contrato.
4. Realizar los requerimientos a que haya lugar, en debida forma, de conformidad con lo convenido y con las especificaciones técnicas y de servicio incluidas en la propuesta por LA CONTRATISTA, a través de la Supervisión del contrato.

CLÁUSULA QUINTA. VALOR DEL CONTRATO: CIENTO SETENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS DIECISÉIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS ($173.616.750).

CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: La Entidad realizará los pagos al contratista en pagos parciales, de acuerdo con las entregas y servicios efectivamente ejecutados, previa verificación y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, y siempre que los productos y/o servicios se ajusten a las especificaciones técnicas y a la propuesta económica aceptada por la Entidad.

Cada pago estará condicionado a la presentación de la factura electrónica a crédito, la cual deberá ser radicada a través de la plataforma dispuesta por la Entidad y remitida al correo electrónico 890980150@scol.com.co, con la correspondiente transmisión a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, junto con los soportes exigidos, el informe de ejecución en el que se detalle el servicio prestado y las actividades realizadas, y el recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, para cada pago el contratista deberá acreditar el cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y parafiscales, cuando a ello hubiere lugar.

Los pagos se efectuarán conforme a las condiciones presupuestales y financieras de la Entidad, una vez cumplidos la totalidad de los requisitos legales y contractuales establecidos.

PARAGRAFO: La Entidad pagará el contrato celebrado de la siguiente manera: El CONTRATANTE, pagará a EL CONTRATISTA, Conforme a la oferta económica.

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

- Ítem Software as a Service. Por valor total de **SETENTA Y SIETE MILLONES, TRESCIENTOS DIEZ Y SEIS MIL PESOS M/L ($77.316.000).**

La forma de pago acordada para la ejecución del proyecto será la siguiente:

Primer desembolso (40%): Se efectuará una vez culminada la fase de planeación del proyecto y presentada la entrega del cronograma de implementación debidamente aprobado.

Segundo desembolso (40%): Se realizará en el mes de junio, condicionado a la entrega de los controles de visita y a la verificación de la ejecución correspondiente a la fecha del proceso de implementación.

Tercer desembolso (20%): Se llevará a cabo en el mes de noviembre, previa entrega del acta de reunión que evidencie el seguimiento del proyecto y su avance conforme a lo establecido.

Nota: el costo relacionado no incluye IVA de acuerdo con el artículo 187 de la ley 1819 de 2016 Numeral 24 (Exclusión de impuesto sobre las ventas Computación en la Nube (Cloud Computing), servidores hosting, Mantenimiento a distancia de programas y equipos).

• Ítem Horas de implementación, por valor total de **NOVENTA Y SEIS MILLONES, TRESCIENTOS MIL SETESIENTOS CINCUENTA PESOS M/I ($96.300.750). Incluido IVA:**

La forma de pago acordada para la ejecución del proyecto será la siguiente:

Primer desembolso (40%): Se efectuará una vez culminada la fase de planeación del proyecto y presentada la entrega del cronograma de implementación debidamente aprobado.

Segundo desembolso (40%): Se realizará en el mes de junio, condicionado a la entrega de los controles de visita y a la verificación de la ejecución correspondiente a la fecha del proceso de implementación.

Tercer desembolso (20%): Se llevará a cabo en el mes de noviembre, previa entrega del acta de reunión que evidencie el seguimiento del proyecto y su avance conforme a lo establecido.

PARÁGRAFO PRIMERO. CRUCE DE CUENTAS: EL CONTRATISTA autoriza expresamente a LA BIBLIOTECA, para descontar de sus pagos, las sumas de dinero que por error le sean pagadas; así como otras acreencias a su cargo y en favor de LA BIBLIOTECA.

PARÁGRAFO SEGUNDO. REPORTE DE CUENTA BANCARIA: EL CONTRATISTA se obliga a informar al área de Tesorería de LA BIBLIOTECA un número de cuenta bancaria (corriente o de ahorros) a su nombre; en la cual le serán consignados o transferidos electrónicamente, los pagos que por este concepto le efectúe LA BIBLIOTECA.

PARÁGRAFO TERCERO. RETENCIONES APLICABLES: al presente contrato le serán aplicables las retenciones que correspondan de conformidad con la normativa tributaria vigente y los acuerdos, convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por Colombia.

Si durante la ejecución del contrato ocurren cambios o modificaciones en la normatividad tributaria que afecten al CONTRATISTA respecto de las deducciones pertinentes, deberán ser informados a LA BIBLIOTECA oportunamente.

CLÁUSULA SÉPTIMA. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: el presente contrato se encuentra respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 36 del 22 de enero de 2026, expedido por 232020200804031001, del Presupuesto general de la Biblioteca, por un valor CIENTO SETENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS DIECISÉIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS ($173.616.750).

CLÁUSULA OCTAVA.DURACIÓN DEL CONTRATO: Desde la legalización del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2026.

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 · IQNET · BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO · Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

CLÁUSULA NOVENA: LUGAR DE EJECUCIÓN: en Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín y/o en el sitio indicado por la supervisión.

CLÁUSULA DÉCIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: el presente contrato podrá terminarse por una de las siguientes causas:
1. Por ocurrir el término del contrato.
2. Por mutuo acuerdo.
3. Por aplicación de la caducidad o la declaratoria de incumplimiento del contrato.
4. Por las demás causas previstas en las normas vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entenderá perfeccionado una vez haya sido suscrito por las partes; pero su ejecución sólo podrá iniciarse cuando se haya efectuado el registro presupuestal y se hayan aprobado las garantías.

PARÁGRAFO PRIMERO. PLAZO DE LEGALIZACIÓN: Una vez entregado el contrato, LA CONTRATISTA, cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles, para entregarlo suscrito y con todos los documentos solicitados para su legalización.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍAS: El estudio de riesgos busca tipificar, estimar y asignar los riesgos previsibles involucrados en las diferentes etapas del proceso de contratación (Art. 4° Ley 1150 de 2007), las implicaciones económicas de los mismos y su mecanismo de cobertura. Las garantías consistirán en cualquiera de los mecanismos establecidos en el libro 2 parte 2 título 1 sección 3- garantías, del Decreto Reglamentario 1082 de 2015. Para este proceso de selección y el contrato resultante del mismo, dada su naturaleza, se exigirán los siguientes amparos de la garantía única de cumplimiento, así:

TIPIFICACIÓN	ESTIMACIÓN	MECANISMO DE COBERTURA	ASIGNACIÓN	VIGENCIA	APLICA
1. GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO					
Incumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato	20% del valor del contrato	**Amparo de cumplimiento:** Ampara al Beneficiario el total y perfecto cumplimiento del contrato pactado de acuerdo con sus términos, condiciones y especificaciones contractuales	Contratista	Vigencia del contrato y 6 meses más	X
Deficiente calidad de los servicios suministrados.	20% del valor del contrato.	**Amparo de Calidad:** Se garantiza la obligación del Afianzado, de llevar a cabo el suministro contratado, con las especificaciones técnicas establecidas, según lo solicitado contractualmente.	Contratista	Vigencia del contrato y 6 meses más.	**X**

PARÁGRAFO PRIMERO. INDEMNIDAD DE LAS GARANTÍAS: Es obligación del CONTRATISTA mantener las garantías otorgadas, indemnes de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del contratista.

PARÁGRAFO SEGUNDO. REPOSICIÓN DE LAS GARANTÍAS: Es obligación del CONTRATISTA reponer las garantías, cuando el valor de estas se vea afectado por razón de siniestros, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. MULTAS: De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, si durante la ejecución del contrato EL CONTRATISTA incumple alguna de las obligaciones contractuales, incurrirá en multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada incumplimiento, sin que en total sobrepasen el diez por ciento (10%) del valor total del mismo. Esta sanción se impondrá mediante Acto Administrativo motivado, en el que se expresarán las causas que dieron lugar a ella.

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529 IQNET BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del CONTRATISTA, este pagará a LA BIBLIOTECA, a título de tasación anticipada de perjuicios, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, y su valor se imputará al de los perjuicios que sufra LA BIBLIOTECA por el incumplimiento. El valor de la cláusula penal que se haga efectiva se considerará como pago parcial de los perjuicios causados a LA BIBLIOTECA. No obstante, LA BIBLIOTECA se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. DE LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS Y LA CLÁUSULA PENAL: la entidad podrá declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios ocasionados por éste, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal, mediante el procedimiento preceptuado por el articulo artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA declara y se compromete bajo la gravedad de juramento que: A). No se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y en las demás normas vigentes complementarias para suscribir el presente contrato. B) Apoya la acción del Estado colombiano y de la Entidad Contratante para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública. C) No ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a funcionarios, servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o terceros. D) No efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el Contrato. E) Revelar la información que sobre el Contrato soliciten los organismos de control de la República de Colombia. F) Conocer las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: en el presente contrato se encuentran incluidas las cláusulas excepcionales consagradas en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL: El producto de que trata el presente contrato, es decir, el Sistema Administrativo y Financiero marca XENCO versión SAFIX y todas sus modificaciones son propiedad de XENCO, empresa a la cual le pertenecen todos los derechos de autor tanto patrimoniales como morales sobre el mismo, según la legislación aplicable en Colombia que trata de la propiedad intelectual e industrial. EL CLIENTE acepta lo anterior y se compromete a respetar estos derechos y hacerlos respetar frente a terceros so pena de tener que indemnizar los perjuicios causados, todo lo anterior en lo que tenga relación con el presente contrato
EL CONTRATISTA garantizará al CONTRATANTE que la prestación de los servicios objeto del presente contrato, no constituye acción infractora de patente, signo distintivo, derecho de autor o cualesquiera otros derechos de Propiedad Industrial o Intelectual de un tercero.

Será obligación DEL CONTRATISTA mantener indemne al CONTRATANTE si este resultase denunciado por infringir derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o derechos de autor, como consecuencia del contrato, por lo cual EL CONTRATISTA deberá hacerse cargo de todos y cada uno de los costos que se produzcan por la defensa del CONTRATANTE, así como de las cantidades que se vea obligado a pagar por tal motivo.

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD: durante la vigencia del presente contrato y con posterioridad a la terminación de mismo, EL CONTRATISTA se compromete a no efectuar actividades, acciones y, en general, actos que puedan afectar la Propiedad Intelectual Protegida por Ley o por estipulaciones entre las partes, en especial, a no divulgar, revelar, vender, publicar, copiar, reproducir, remover, disponer, transferir, entregar o suministrar total o parcialmente y utilizar directa o indirectamente a favor propio o de una tercera persona, la información confidencial o propiedad intelectual a la cual tenga acceso, en virtud del desarrollo del presente contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entenderá perfeccionado una vez haya sido suscrito por las partes; pero su ejecución sólo
podrá iniciarse cuando se haya efectuado el registro presupuestal y se aprueben las garantías contractuales.

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO
Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

PARÁGRAFO PRIMERO. PLAZO DE LEGALIZACIÓN: Una vez entregado el contrato, LA CONTRATISTA, cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles, para entregarlo suscrito y con todos los documentos solicitados para su legalización.

PARAGRAFO SEGUNDO. GASTOS DE LEGALIZACION DEL CONTRATO: Los gastos de legalización del presente contrato correrán por cuenta de LA CONTRATISTA: gastos relativos a la constitución de las garantías requeridas y a la publicación del contrato, sin perjuicio de los demás costos, gastos, e impuestos que el presente contrato pueda causar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. MEDIDAS DE PREVENCION CONTRA LAS VIOLENCIAS DE GENERO. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 18 de la Ley 1257 de 2008; 3 y 7 en la Convención Belem Do Para, en concordancia con los artículos 13, 4 y 94 de la Constitución Política de Colombia, todos los contratistas de BPP y sus proyectos se obligan a respetar, a garantizar, a promover y no violentar los derechos humanos, especialmente de las mujeres y de las diversidades sexuales. El incumplimiento de estas obligaciones especiales dará lugar a la terminación unilateral del contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder en todo o en parte las obligaciones que le confiere el presente contrato, sin la autorización previa y escrita de LA BIBLIOTECA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. DOMICILIO: para todos los efectos, se entenderá para las partes, como domicilio el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

"La fecha de suscripción del presente contrato corresponde a la fecha de aprobación en la plataforma de SECOP 2".

"El contrato se entenderá debidamente suscrito con la firma y aprobación de ambas partes mediante la plataforma de SECOP 2".

Proyectó: Ana María Arango Echeverri- Abogada Gestión Contractual

Revisó/Aprobó: Karol Viviana Ramos Núñez- Secretaria General

Aprobó: Esteban Giraldo González

Carrera 64 No. 50 - 52 101
Barrio Carlos E. Restrepo
Teléfono: (604) 460 05 90
www.bibliotecapiloto.gov.co

icontec ISO 9001 SC-CER707529
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO
Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación