CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 029-2026 UAEJPMP, ENTRE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL Y TIQAL S.A.S.

Entre los suscritos a saber, de una parte, **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL**, entidad del orden nacional, identificada con NIT 900.384.997-1, representada para este acto por la doctora **NATALY ANDREA MÉNDEZ BRIÑEZ**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 65.634.733, quien en su calidad de **SECRETARIA GENERAL (E)** y Ordenadora del Gasto actúa en nombre de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial, encargada mediante Resolución No. 000690 del 1 de septiembre de 2025, debidamente facultada para la suscripción de contratos por la Resolución No. 000225 del 13 de septiembre de 2021, y quien en adelante se denominará **LA UNIDAD**, y por otra parte, **ALEJANDRO BERMUDEZ RESTREPO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.233.218 de Cartago (Valle), quien representa a **TIQAL S.A.S**. identificada con NIT 900.184.755-6, debidamente facultado para celebrar contratos, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, previas las siguientes consideraciones: **1)** Que en los estudios previos se estableció con claridad y precisión la necesidad de contratar, los aspectos técnicos del objeto, el valor estimado del contrato, la modalidad de contratación y demás elementos que deben contener los estudios previos, dando cumplimiento a lo establecido en los numerales 7° y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015. **2)** Que **LA UNIDAD**, mediante Resolución 000023 del 11 de enero de 2024[1], adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Justicia Penal Militar y Policial y crear el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, contribuyendo así al logro de los objetivos de la entidad. **3)** Que de acuerdo con lo anterior, se requiere dar continuidad a los servicios que ofrece el software DARUMA, adquirido por la UAEJPMP en la vigencia 2021[2], en consideración a que esta herramienta permite de manera integral la administración, gestión, control y mejoramiento de los procesos, procedimientos, políticas y objetivos que integran los sistemas de gestión de la Unidad. **4)** Que la extensión del uso de la herramienta DARUMA,

[1] *"Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Justicia Penal Militar y Policial".*
[2] El software DARUMA fue adquirido por la UAEJPMP, a través del contrato de prestación de servicios No. 048-2021 UAEJPMP, siendo renovados los servicios por medio del contrato No. 053-2023 UAEJPMP, junto con 10 licencias más de usuario gestor, y cuyo plazo de ejecución venció el 31 de diciembre de 2023.

permite a la Entidad garantizar a los usuarios el acceso continuo a las últimas actualizaciones y características, del software permitiendo aprovechar las mejoras continuas en funcionalidad, seguridad y rendimiento, así como también servicios de mantenimiento y soporte continuos por parte del proveedor, asegurando que ante eventuales fallas y/o dificultad técnica o de seguridad se aborde de manera oportuna, y el usuario funcional pueda recibir la atención hasta que se obtenga la solución. **5)** Que la sociedad **TIQAL S.A.S.** es la productora y titular del derecho patrimonial sobre el soporte lógico titulado "DARUMA®", debidamente registrado en el libro 13, tomo 32, partida 455 del 23 de marzo de 2012, de la categoría de Soporte Lógico, conforme al procedimiento establecido en el Decreto 1360 de 1989[3], de acuerdo con lo señalado por la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor. **6)** Que **EL CONTRATISTA** presentó propuesta económica por la suma de **DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ($200.000.000,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. **7).** Que solamente **EL CONTRATISTA** puede proveer el servicio de configuración, actualización, soporte, mantenimiento, capacitación y la adquisición de nuevas licencias del sistema DARUMA (SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO) implementado en **LA UNIDAD**, por ostentar la titularidad de los derechos de autor sobre dicho software, de conformidad con la certificación mencionada precedentemente. Por lo tanto, se cumplen los requisitos establecidos para la procedencia del literal g, del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, el cual reza: *"(...) La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: (…) g) Cuando no exista pluralidad de oferentes. (...)"* y el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, que dispone lo siguiente: *"(…) Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".* **8)** Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, mediante Resolución No. 000086 del 29 de enero de 2026, **LA UNIDAD** justificó adelantar un proceso bajo la modalidad de selección por contratación directa teniendo en cuenta los estudios y documentos previos. **9)** Que la presente contratación se rige por los postulados establecidos en la Ley 80 de 1993 y en especial lo señalado en el literal g) numeral 4 del artículo 2 de

[3] Decreto 1360 de 1989, *"Por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor".*

la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015. **10)** Que, con la presentación de la oferta y la suscripción del contrato electrónico, **EL CONTRATISTA** manifiesta que no existe ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad y/o prohibición, de las señaladas en la Constitución Política, el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes que impidan la celebración y ejecución del presente contrato. **11)** Que habiéndose dado cumplimiento a los trámites y requisitos legales que exige el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, es procedente la celebración del presente Contrato de Prestación de Servicios, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. – OBJETO:** Prestación de servicios para la configuración, actualización, soporte, mantenimiento, capacitación y la adquisición de licencias del sistema DARUMA (SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO) implementado en la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial. **CLÁUSULA SEGUNDA. - VALOR:** Para efectos fiscales y presupuestales, el valor del presente contrato será hasta por la suma de suma de **DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ($200.000.000,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los valores ofertados por **EL CONTRATISTA**, se entenderán firmes y fijos, por lo tanto, no están sujetos a ninguna clase de reajuste. Igualmente, dentro de estos precios están incluidos los costos proyectados al plazo de ejecución del presente contrato y la utilidad razonable que **EL CONTRATISTA** pretende obtener, en consecuencia, no se aceptarán solicitudes de reajuste fundamentados en estas circunstancias. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El Grupo Financiero de **LA UNIDAD** efectuará la liberación del saldo del Certificado de Disponibilidad Presupuestal, una vez se efectué el Registro Presupuestal del Compromiso; igualmente se efectuará la liberación en el Registro Presupuestal del Compromiso del saldo que no sea ejecutado en la respectiva vigencia si a ello hubiere lugar, previa solicitud del supervisor del contrato de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin. Lo anterior se verá reflejado en el acta de liquidación correspondiente. **CLÁUSULA TERCERA. – FORMA Y CONDICIONES DE PAGO: LA UNIDAD** pagará al **CONTRATISTA** hasta la suma de **DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ($200.000.000,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar, de la siguiente forma: **a.** Contra entrega y recibo a satisfacción por parte de la supervisión del contrato el paquete de 15 nuevas licencias de usuarios, certificado de uso con su respectivo soporte, mantenimiento y actualizaciones por un valor de **CINCUENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($51.153.492,00)**

incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. **b**. Contra entrega y recibo a satisfacción por parte de la supervisión del contrato el certificado del soporte y mantenimiento para 95 Usuarios del software DARUMA, por la suma de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($46.774.848,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. **c.** Contra entrega y recibo a satisfacción por parte de la supervisión del contrato del certificado por concepto de derecho a actualizaciones para 95 Usuarios, por un valor de **VEINTI TRES MILLONES TRECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTICINCO PESOS M/CTE ($23.387.425,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. **d.** Con respecto a la bolsa de 383 horas se pagarán conforme a la entrega de soportes de ejecución y contra entrega y recibo a satisfacción de acuerdo con el cronograma de actividades por parte de la supervisión del contrato, hasta la suma de **SETENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO M/CTE ($78.684.235,00)** incluido IVA y demás erogaciones a que haya lugar. Los pagos se realizarán en moneda legal colombiana a través de la Tesorería de **LA UNIDAD**, una vez se encuentre aprobado el P.A.C. (Programa Anual Mensualizado de Caja) por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de los documentos requeridos para pago, así: **1)** Informe de supervisión suscritos por el supervisor. **2)** Presentación de la factura de venta a través de la plataforma electrónica de contratación pública SECOP II y el cumplimiento del "Modelo de Recepción de Facturas de Venta, Notas Débito y/o Notas Crédito", a través del buzón dispuesto para el efecto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co). **3)** Informe de las actividades desarrolladas durante el respectivo mes con la indicación de los procesos o actividades asignadas por el supervisor con sus respectivos soportes. **4)** CONSTANCIA DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (SALUD, PENSIÓN Y RIESGOS LABORALES), y APORTES PARAFISCALES, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado por la Ley 828 de 2003, de sus trabajadores y de sus contratistas, mediante certificación expedida por el revisor fiscal, exonerándose del mismo para aquellos casos que se encuentran contemplados en la Ley. La certificación emitida por parte del revisor fiscal deberá acompañarse de la copia de la tarjeta profesional, la cédula de ciudadanía y el certificado de la Junta Central de Contadores con una fecha de emisión no mayor a noventa (90) días calendario. **PARÁGRAFO PRIMERO – CUENTA PARA PAGOS:** Los pagos previstos se realizarán mediante consignación en la cuenta de ahorros No. 60538212558

de Bancolombia la cual fue acreditada por EL CONTRATISTA mediante certificación bancaria del 05 de enero de 2026 o en otra cuenta bancaria de la que sea titular y lo informe por escrito a LA UNIDAD con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a la presentación del informe enviando la respectiva certificación bancaria en donde se acredite su apertura y titularidad. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la factura y/o cuenta de pago no ha sido correctamente presentada o no se acompaña de los documentos requeridos para los pagos y/o se presentan de manera incorrecta, el término para estos sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporten en debida forma o se allegue el último de los documentos y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación si la corrección no se hace dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del **CONTRATISTA** y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **PARÁGRAFO TERCERO – REAJUSTE AL PESO: LA CONTRATISTA** con la suscripción del contrato, acepta que en el evento que el valor total a pagar tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o menor a 50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor que **LA UNIDAD** se compromete a pagar al **CONTRATISTA** como contraprestación por el cumplimiento del objeto contratado, será con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 6726 del 13 de enero del mismo año, Rubro Presupuestal C-1599-0100-1-20109D-1599071-02ADQUIS.DEBYS-SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION Y DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL, expedidos por el profesional responsable del presupuesto de **LA UNIDAD**. **CLÁUSULA QUINTA. – PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será hasta el día 31 de diciembre de 2026 contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato, esto es a partir del registro presupuestal del compromiso y aprobación de la garantía única de cumplimiento. **CLÁUSULA SEXTA. - LUGAR DE EJECUCIÓN:** El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. **CLÁUSULA SÉPTIMA. - DERECHOS DEL CONTRATISTA:** En general, son derechos del **CONTRATISTA 1.** Recibir el pago en la forma y oportunidad establecida en el presente contrato. **2.** Celebrar todos

los contratos y operaciones que considere útiles, siempre que se encuentren dentro del ámbito de los derechos y obligaciones que surgen con ocasión del presente contrato y que sean consistentes con su finalidad. **3.** Obtener la colaboración necesaria de **LA UNIDAD** para el adecuado desarrollo del contrato. **CLÁUSULA OCTAVA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1.** Suscribir junto con el supervisor del contrato el acta de inicio que incluya cronograma y responsables una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento de este. **2.** Cumplir el contrato en forma oportuna, en las condiciones consagradas en los estudios previos, las especificaciones técnicas mínimas exigidas y en la propuesta, que forman parte integral del mismo. **3.** Contar con un profesional designado por el contratista, el cual llevará a cabo el acompañamiento en la ejecución del cronograma conforme con el objeto contractual, manteniendo una comunicación efectiva con el supervisor del contrato, así como el seguimiento de horas ejecutadas, entrega de licencias, seguimiento al mantenimiento, soporte, elaboración de informes y actas requeridas. **4.** Entregar los certificados correspondientes a la adquisición de las 15 licencias solicitadas en este contrato, así como los certificados que garanticen los servicios de soporte y mantenimiento, derecho a actualizaciones. **5.** Realizar la corrección de todos los bugs que se presenten durante la vigencia de los servicios adquiridos a través del contrato **6.** Ejecutar el soporte técnico y funcional (atención, diagnóstico y respuesta) por parte de un profesional del futuro contratista. de acuerdo con las solicitudes del supervisor y usuarios. Los soportes deben quedar registrados en la herramienta dispuesta por el proveedor en la cual se aprueba o no la solución por parte del supervisor. **7.** Realizar mantenimientos preventivos y correctivos al software Daruma® instalado en la UAEJPMP, para garantizar el correcto funcionamiento de este, previa coordinación con el supervisor del contrato. **8.** Corregir eventuales errores que se presenten durante el funcionamiento del software y que dependan directamente de imperfectos del desarrollo de sus funcionalidades. **9.** La gestión operativa integral del sistema DARUMA es responsabilidad del futuro contratista, quien tendrá a su cargo la configuración, el mantenimiento y la actualización técnica tanto de la aplicación como de su base de datos, sin incluir tareas asociadas a la actualización del motor de base de datos, ni las tareas asociadas a la generación de copias de seguridad o restablecimiento de copias de seguridad. **10.** Realizar transferencia de conocimiento, en el momento en el que los módulos sean sujetos a mejoras o cambios significativos en su funcionamiento, a los funcionarios líderes de los procesos indicados por el supervisor del contrato. **11.** Prestar el servicio de acompañamiento, capacitación o modelamiento para la

implementación de las funcionalidades de cada módulo y actualizaciones del software, que permitan reforzar destrezas y transferencia de conocimiento en el manejo de este durante el plazo de ejecución conforme a las horas consumidas por un máximo de 383 horas, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato. **12.** Mantener y dar buen uso a los insumos que la Unidad ponga a su disposición para la realización de actividades inherentes al objeto del contrato **13**. Entregar 15 nuevas licencias de usuario gestor certificadas y parametrizadas para tal fin. **14.** Garantizar el acceso a la plataforma de soporte (*tickets*) para reportar cualquier novedad que se presente con el funcionamiento del software.**15.** Mantener informada a la Unidad a través del supervisor sobre las nuevas versiones liberadas durante el tiempo de duración del servicio contratado, sin que lo anterior represente un costo adicional para la entidad. **16.** Planear con anterioridad las instalaciones de actualizaciones en ambiente productivo para reducir los incidentes que afecten la disponibilidad de la herramienta. Por lo cual, en caso de falla o error presentado en el sistema (posterior a la actualización de cada uno de los módulos), debe ser subsanado por la empresa de manera inmediata y no supeditarse a una nueva actualización. **17.** Informar el profesional designado para el desarrollo del contrato de forma oportuna al supervisor cualquier evento, novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato **18**. Asistir obligatoriamente a las reuniones que sean programadas por el supervisor del contrato. **19.** Presentar por parte del delegado del contratista al supervisor del contrato, un informe de acuerdo con la programación de pagos de actividades realizadas tendientes al cumplimiento integral de las obligaciones del contrato y un informe final al término de la ejecución del contrato, informando el cierre incumplido o satisfactorio de todos los casos de soporte (tickets) reportados por la Unidad junto con su solución. Los informes serán requisito indispensable para certificar el cumplimiento del objeto contractual y los pagos estipulados en la forma de pago. **20. EL CONTRATISTA** deberá asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos necesarios para la realización del objeto contractual. **21.** Cumplir cabalmente con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y Aportes Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF). Para la realización de cada pago derivado del contrato, EL CONTRATISTA deberá entregar al supervisor certificación expedida por el revisor fiscal y/o representante legal según sea el caso, en la que se acredite que se encuentra al día en el pago de las citadas obligaciones; remitiendo certificación emitida por la Junta Central de Contadores actualizada del revisor fiscal, cédula y tarjeta profesional del mismo. **22.** Constituir en debida

forma y aportar a la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial, la garantía única de cumplimiento dentro del día hábil siguiente a la suscripción del contrato. **23. EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a la Unidad contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan asociarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por **EL CONTRATISTA** o su personal, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato **24. EL CONTRATISTA** deberá cumplir con la normatividad vigente en pro de la seguridad y salud de sus trabajadores, de conformidad con lo exigido en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, libro 2, título 4, capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permitan a **EL CONTRATISTA** anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. **25.** Allegar dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato el certificado de curso virtual de cincuenta (50) horas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Artículo 2.2.4.6.35 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015) y mantenerlo vigente. **26. EL CONTRATISTA** asumirá el pago de salarios y/o prestaciones del personal a su servicio que desarrolle actividades tendientes a cumplir el objeto contractual, así como el costo de alquiler de los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para la ejecución del contrato. **27.** Mantener la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato por parte del representante legal y/o apoderado, el cual hace parte integral del mismo, así como por todos aquellos que intervengan en la ejecución del proyecto. **28.** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios. **29.** Las demás que le sean asignadas a **EL CONTRATISTA** y que por la naturaleza del servicio se requieran. **CLÁUSULA NOVENA. - DERECHOS DE LA UNIDAD: 1.** Supervisar el desarrollo y ejecución del presente contrato y acceder a los documentos e información que soportan la labor del **CONTRATISTA 2.** Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios que suministre **EL CONTRATISTA**, en desarrollo del objeto del presente contrato. **3.** Rechazar los servicios prestados cuando no cumplan con las especificaciones técnicas exigidas. **4.** Mantener comunicación permanente y directa con el interlocutor designado por EL CONTRATISTA, a través de los supervisores designados por **LA UNIDAD. CLÁUSULA DÉCIMA. - OBLIGACIONES DE LA UNIDAD: 1.** Pagar al **CONTRATISTA** el valor del

contrato en la forma y oportunidad pactada, con sujeción a las apropiaciones presupuestales y disponibilidades de PAC previstas para el efecto. **2.** Designar un supervisor, el cual representará a **LA UNIDAD** ante **EL CONTRATISTA**, para supervisar y certificar el cumplimiento del objeto del contrato y **3.** Tomar las decisiones necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - SUPERVISIÓN: LA UNIDAD** designará como supervisores del contrato a los Jefes de las siguientes dependencias: Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial. Los supervisores ejercerán las actividades de supervisión y control de la ejecución del contrato que les corresponden directamente y las demás que se encuentran señaladas en el Título VII del Manual de Contratación de **LA UNIDAD**, el cual podrá ser consultado en la página web de la Entidad. **PARÁGRAFO PRIMERO. - CAMBIO DE SUPERVISOR:** Si se requiere el cambio del supervisor por razones de fuerza mayor o caso fortuito, ausencia temporal o definitiva, o por circunstancias debidamente justificadas, el competente contractual procederá a designar un nuevo supervisor, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y bastará con el oficio de la nueva designación que se comunicará a las partes. Si el supervisor en ejercicio se encuentra en condiciones de suscribir un acta lo hará conjuntamente con el designado en su reemplazo, en ésta constará: Estado de ejecución del contrato, relación de documentos que entrega y observaciones que considere pertinentes. Si no es posible la suscripción conjunta del acta, el supervisor entrante dejará constancia del estado en que se encuentre el contrato al asumir el ejercicio de estas funciones. **PARÁGRAFO SEGUNDO - PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCONFORMIDAD DEL SUPERVISOR CON RELACIÓN A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** En caso de que el supervisor de la aceptación de oferta se encuentre en desacuerdo con la ejecución y desarrollo de las obligaciones pactadas, o con la forma de los actos, documentos o circunstancias examinadas, deberá: **1)** Requerir formalmente al contratista, a través de correspondencia y correo electrónico a las direcciones indicadas en los documentos aportados en la etapa precontractual, conminándolo al cumplimiento de sus obligaciones, de lo cual remitirá copia a su garante. **2)** Si persiste el incumplimiento, el supervisor de la aceptación de oferta informará de manera inmediata, a la autoridad delegataria de la potestad administrativa sancionatoria en materia contractual de **LA UNIDAD,** mediante comunicación que contenga los criterios requeridos para el inicio del proceso administrativo sancionatorio, definidos en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, esto es; los

hechos constitutivos del presunto incumplimiento y los perjuicios que se han ocasionado, las cláusulas y obligaciones vulneradas vs los hechos y situaciones presentadas durante la ejecución del contrato, adjuntando todos los soportes que así lo demuestren, con el análisis de conducencia, pertinencia y utilidad.**PARÁGRAFO TERCERO - LIMITACIONES DEL SUPERVISOR:** El supervisor no estará facultado en ningún momento, para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el competente contractual y el representante legal del **CONTRATISTA**, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: EL CONTRATISTA** se comprometerá a constituir dentro del día hábil siguiente a la suscripción del contrato la garantía única de cumplimiento de que trata el artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015, a favor de **LA UNIDAD** con NIT 900.384.997 –1, que cubra los siguientes amparos:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	30%	Por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de salarios prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10%	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad de servicio	30%	Por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

PARÁGRAFO PRIMERO: El mecanismo de cobertura del riesgo será la **Póliza Única de Cumplimiento expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia**, que deberá contener los requisitos señalados en la Subsección 1 Sección 3, del artículo 2.2.1.2.3.1.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la póliza única de cumplimiento es obtenida a través de un corredor de seguros, se deberá allegar **certificación expedida por la compañía aseguradora,** con el objeto de verificar que la agencia o el agente se encuentre debidamente autorizado por la entidad aseguradora que expide la póliza. **PARÁGRAFO TERCERO: EL CONTRATISTA** se obliga con **LA UNIDAD** a mantener vigente la garantía única hasta la liquidación del contrato en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.12 del Decreto 1082 de 2015. **PARÁGRAFO CUARTO: EL CONTRATISTA** se compromete a ajustar la vigencia de los amparos de la garantía a partir del inicio del contrato, así como ampliar el valor de la misma y/o su vigencia, en el evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, en virtud de lo consagrado en el inciso 2 del artículo 2.2.1.2.3.1.18 del Decreto 1082 de 2015, para lo cual cuenta con un término de tres (3) días para que allegue el correspondiente certificado modificatorio de la póliza en **LA UNIDAD**, con el fin de evitar el inicio de procesos sancionatorios por

presunto incumplimiento en la correspondiente obligación contractual. **PARÁGRAFO QUINTO**: Si **EL CONTRATISTA** se negare a constituir la garantía, así como a no otorgarla en los términos, cuantía y duración establecidos, **LA UNIDAD** podrá aplicar las sanciones contractuales a que haya lugar. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - SANCIONES:** Previa aplicación del precepto constitucional del debido proceso, señalado en el artículo 29 de la Constitución Política, artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, **LA UNIDAD** con la acreditación de las pruebas correspondientes podrá aplicar las siguientes sanciones: **a) MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial o total de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables al **CONTRATISTA**, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1 de la Ley 95 de 1890, las partes acuerdan que **LA UNIDAD**, mediante acto administrativo, podrá imponer multas al **CONTRATISTA**, cuyo valor se liquidará con base en un UNO por ciento (1%) del valor del presente contrato, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario. Esta sanción se impondrá conforme a la ley y se reportará a la Cámara de Comercio competente. **b) MULTA POR INCUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES:** En caso de mora o incumplimiento parcial o total de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, **LA UNIDAD** podrá imponer al **CONTRATISTA**, multas cuyo valor se liquidará con base en un UNO por ciento (1%) del valor del presente contrato, por cada día de retardo en la presentación de la certificación que evidencie el cumplimiento de la obligación y hasta por quince (15) días calendario**. c) MULTAS POR LA MORA EN LA CONSTITUCIÓN DE LOS REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN**: Cuando el CONTRATISTA, no constituya dentro del término y en la forma prevista en el presente contrato, o en alguno de sus modificatorios, la garantía única de cumplimiento o alguno de los requisitos de ejecución, **LA UNIDAD** mediante acto administrativo, podrá imponer una multa cuyo valor se liquidará con base en un UNO por ciento (1%) del valor del presente contrato, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días calendario, al cabo de los cuales **LA UNIDAD** podrá declarar la caducidad. **d) PENAL PECUNIARIA**: En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del presente contrato el CONTRATISTA pagará a **LA UNIDAD**, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del mismo, cuando se trate de incumplimiento total del mismo y proporcional al incumplimiento parcial de del presente contrato que no supere el porcentaje señalado. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial o definitivo, según corresponda, de los perjuicios que cause a **LA UNIDAD** se reserva el derecho a cobrar los perjuicios causados por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten en las condiciones establecidas en el presente contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **PARÁGRAFO PRIMERO**. - **LEGALIDAD DE LA SANCIÓN**: Estas sanciones se pactan con fundamento en el principio de autonomía de la voluntad previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 y se impondrán respetando el derecho al

debido proceso de qué trata el artículo 29 de la Constitución Política, el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, y de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **PARÁGRAFO SEGUNDO**. Se entiende aceptado el contenido de la presente cláusula y su obligatoriedad por parte del **CONTRATISTA**, cuando este apruebe el contrato a través de la plataforma del SECOP II. **PARÁGRAFO TERCERO.** - **PUBLICIDAD DE LA SANCIÓN**: Una vez en firme la sanción, **LA UNIDAD** procederá a publicar la parte resolutiva del acto que la declara en el Portal Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, y se comunicará a la Cámara de Comercio en que se encuentre inscrito el contratista respectivo. También se comunicará a la Procuraduría General de la Nación. La anterior publicación se hará de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto Ley 019 de 2012. **PARÁGRAFO CUARTO.** - **APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS**: Una vez se termine la audiencia en la que se impone la sanción, a través de resolución motivada que se entenderá notificada y ejecutoriada en dicho acto público, el CONTRATISTA dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** ejecute la obligación incumplida. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato, y evidencie que puede conducir a su paralización, **LA UNIDAD** por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993; ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y **EL CONTRATISTA**, no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. **LA UNIDAD** hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la pena pecuniaria y procederá a su liquidación. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del **CONTRATISTA**, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - OTRAS FACULTADES EXCEPCIONALES:** Salvo en los casos señalados en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 80 de 1993 y en los contratos de compraventa y consultoría, en los demás negocios que celebre **LA UNIDAD**, se entienden pactadas las cláusulas excepcionales, en los términos que contempla la precitada Ley. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CESIONES Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA** no podrá ceder el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita de **LA UNIDAD**, pudiendo ésta reservarse las razones para negar dicha autorización. Así, **EL CONTRATISTA** solo podrá subcontratar parcialmente la ejecución del contrato, en tal caso, la celebración de subcontratos no lo relevará de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **LA UNIDAD** no adquirirá relación alguna con los subcontratistas. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA -**

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA con la firma del presente contrato declara bajo la gravedad de juramento que ni él, ni su representante legal, ni sus socios se hallan incursos por sí o por interpuesta persona en las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas por la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones que rijan la materia. **PARÁGRAFO ÚNICO:** Si llegare a sobrevenir inhabilidades e incompatibilidades en **EL CONTRATISTA**, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **LA UNIDAD** o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS:** En caso de que **EL CONTRATISTA** decida efectuar una cesión y/o pignoración de derechos económicos deberá solicitar su aceptación y notificación por parte de **LA UNIDAD**, para lo cual deberá anexar como mínimo los siguientes documentos: **1)** Contrato de cesión y/o pignoración de derechos económicos del contrato objeto de la cesión, firmado por el cesionario y el cedente donde se relacione en forma explícita lo siguiente: **a)** Valor de la cesión **b)** Especificar si la cesión obedece al contrato principal y/o contratos adicionales. **c)** Aceptación por parte del cesionario de los descuentos de ley cuando aplique. **2)** Acta de junta de socios o documento consorcial, en donde se autorice al representante legal de la figura correspondiente para efectuar la cesión. **3)** Certificado de existencia y representación legal del cesionario y el cedente cuando se trate de persona jurídica y/o certificado de inscripción cuando se trate de persona natural expedido por la Cámara de comercio del domicilio correspondiente. **4)** Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se deben consignar los valores cedidos. **5)** Declaración bajo juramento del cesionario en la cual se exprese el cumplimiento de lo previsto en el Decreto 4334 de 2008 en concordancia con el Decreto 1981 de 1988. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana. **CLÁUSULA VIGÉSIMA– SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes acuerdan que para la solución de las controversias o diferencias que surjan entre **EL CONTRATISTA** y **LA UNIDAD** con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación de este contrato, así como cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, podrán acudir en primer término a los mecanismos directos de solución de controversias contractuales establecidos en la ley. Agotado este requisito sin que logre dirimirse la controversia las partes podrán acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – CAUSALES DE TERMINACIÓN:** Serán causales para dar por terminado el presente contrato las siguientes: **1)** Por mutuo acuerdo entre las partes. **2)** Por el vencimiento del plazo de ejecución. **3)** Por cumplimiento del objeto contractual dentro del plazo de ejecución establecido o con anterioridad al vencimiento del mismo.

4) En forma unilateral por parte de LA UNIDAD conforme a lo establecido en la ley. **5)** Por causas legales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** De común acuerdo las partes contratantes podrán suspender la ejecución de este contrato, mediante la suscripción de un acta en la cual conste el evento de suspensión y la fecha de su reinicio sin que para efectos del término de duración del contrato se compute el tiempo de la suspensión. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** se obliga para con **LA UNIDAD** a mantenerla libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de sus subcontratistas o dependientes y realizadas durante la ejecución del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA- DOCUMENTOS:** Entre otros, los documentos que a continuación se relacionan se consideran, para todos los efectos, parte integrante del presente contrato y, en consecuencia, producen sus mismos efectos u obligaciones jurídicas y contractuales: **a)** Oficio por el cual se solicita aprobación para adelantar el proceso contractual. **b)** Certificado Plan Anual de Adquisiciones No. 03 GAD 2205 del 14 de enero de 2026. **c)** Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 6726 del 13 de enero de 2026. **d)** Estudios previos y cotización. **e)** Acto Administrativo de justificación. **f)** Los demás documentos que se relacionan con el presente contrato de prestación de servicios. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – IMPUESTOS: EL CONTRATISTA** pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares a que haya lugar, y que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - RÉGIMEN LEGAL**: Este contrato se regirá por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública vigente, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, sus decretos reglamentarios, las leyes de presupuesto y en general, las normas civiles y comerciales vigentes y las demás normas concordantes que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente contrato **EL CONTRATISTA** se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo. Igualmente, **EL CONTRATISTA** debe suscribir electrónicamente el Anexo No. 1 "**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD"**, el cual hace parte integral del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - LIQUIDACIÓN:** El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MONEDA DEL CONTRATO:** La moneda del presente contrato es la legal colombiana. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA – SUJECIÓN A LA LEY COLOMBIANA:** El presente contrato queda sujeto a la ley colombiana. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El personal empleado o contratado por **EL CONTRATISTA**, para la ejecución del contrato no tiene ni adquiere ninguna relación de dependencia o subordinación laboral con **LA UNIDAD. CLÁUSULA**

TRIGÉSIMA SEGUNDA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para el perfeccionamiento del presente contrato se requiere la aceptación electrónica de las partes en el Portal Único de Contratación Pública SECOP II, para su ejecución se requiere de la expedición del registro presupuestal del compromiso, aprobación de la garantía única de cumplimiento constituida por **EL CONTRATISTA** y suscripción del acta de inicio. El contrato se entiende comunicado al **CONTRATISTA** con la aprobación y firma que se realiza del mismo a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA - AVISOS Y NOTIFICACIONES:** Todas las comunicaciones que se requieran en desarrollo del presente contrato se presentarán por escrito y se entenderán debidamente realizadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a la persona y a las direcciones indicadas a continuación: **LA UNIDAD**, Nombre: Secretaria General de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial, Dirección: Carrera 46 No. 20C-1, Cantón Militar Occidental "Coronel Francisco José de Caldas", Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial "TF. Laura Rocío Prieto Forero" de la ciudad de Bogotá D.C., correo electrónico contratosjpm@justiciamilitar.gov.co. **EL CONTRATISTA**, Nombre: Representante legal de TIQAL S.A.S.: Alejandro Bermúdez Restrepo Dirección: Carrera. 101 No. 14-122 Cali (Valle), correo electrónico: administrativo@tiqal.com, teléfono: 300 406 05 08. De conformidad con lo anterior, **EL CONTRATISTA** autoriza de manera expresa, con la firma electrónica del presente contrato que todas las notificaciones se le realicen vía correo electrónico. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA – PUBLICIDAD:** Una vez suscrito el presente contrato de prestación de servicios, el mismo será publicado en el SECOP II. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA- DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y contractuales se fija el domicilio de las partes contratantes en la ciudad de Bogotá D.C., para constancia de lo anterior se firma a través de la plataforma SECOP II.

La fecha del presente documento será la de la publicación en el SECOP II

NOTA 1: El presente contrato es aprobado y firmado por las partes a través de la plataforma del SECOP II.

NOTA 2: Las condiciones consagradas en los estudios previos y en la propuesta, hacen parte integral de este contrato

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Revisó:	Mónica Andrea González Osorio – Contratista		29/01/2026
Revisó:	PD. Diana Carolina Reyes Pulido – Coordinadora Grupo de Contratos		29/01/2026
Proyectó:	PD. Johana Marcela Orjuela Ortiz– Contratista Grupo de Contratos		29/01/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma de la señora Secretaria General (E) de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial.			

ANEXO No. 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EL CONTRATISTA deberá realizar el diseño, codificación, configuración e integración técnica de los módulos personalizados solicitados sobre la arquitectura de la plataforma **Daruma**, garantizando en todo momento la total compatibilidad, estabilidad y fluidez operativa con la versión del sistema actualmente en uso por EL CONTRATANTE. Esta obligación incluye, de forma enunciativa pero no limitativa:

- La alineación estricta de las nuevas actualizaciones con los flujos de trabajo del sistema de gestión, seguridad de la información y normativas vigentes (tales como ISO 9001 o equivalentes).
- El uso exclusivo de protocolos de conexión y APIs autorizadas para evitar vulnerabilidades de seguridad o la corrupción de los metadatos y registros históricos almacenados en el sistema.
- La entrega pruebas de aceptación por parte de los usuarios funcionales que cumpla con los requerimientos iniciales de estos.
- En caso de detectarse errores de arquitectura o inconsistencias en la integridad de los datos derivadas directamente de nuevas actualizaciones, EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de su corrección inmediata sin costo adicional, garantizando la continuidad del servicio y la trazabilidad de la información en el entorno de producción."

Nota: El Sistema Integrado de Gestión DARUMA se encuentra desplegado en la nube pública de AWS bajo una infraestructura administrada por el proveedor Trend (OC 119973); no obstante, la gestión operativa integral del sistema DARUMA es responsabilidad del futuro contratista, quien tendrá a su cargo la configuración, el mantenimiento y la actualización técnica tanto de la aplicación como de su base de datos, sin incluir tareas asociadas a la actualización del motor de base de datos, ni las tareas asociadas a la generación de copias de seguridad o restablecimiento de copias de seguridad. Se garantizará la conexión del futuro proveedor mediante autenticación de doble factor (MFA) y restricción por direccionamiento IP.

2. GARANTÍA EXTENDIDA

- Corrección de fallas (bugs) en el software:

El contratista deberá garantizar la prestación del servicio de corrección de fallas en la programación o “bugs” , el cual es un proceso que requiere la intervención del desarrollador sobre el código fuente del aplicativo, buscando eventos no deseados (error funcional, error de presentación o error bloqueante) que alteran el normal funcionamiento o la presentación de la información en el Software Daruma®, cuya manifestación es reportada por el usuario cuando existe un error de funcionalidad descrito en la especificación del producto (manual, guion o instructivo).

NOTA: Este servicio incluye la corrección de todos los bugs que se presenten durante la vigencia de los servicios adquiridos a través del contrato de soporte y mantenimiento.

3. SOPORTE

Medios de comunicación

- Sitio web para el registro de incidentes y/o problemas con el software.
- Atención telefónica para el soporte y/o registro de incidentes y/o problemas con el software.

4. Horarios de Atención

- Se debe garantizar la disponibilidad 24/7 al sitio web para el registro de los incidentes.
- El horario de atención y gestión de los casos registrados deberá ser en horarios laborales (lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm).

Servicios de atención y asistencia técnica ante las solicitudes efectuadas por la Unidad:

5. Atención, diagnóstico y respuesta a solicitudes

El contratista deberá cumplir las actividades de atención, diagnóstico y respuesta sobre las solicitudes efectuadas por los funcionarios de la Justicia Penal Militar y Policial. La atención corresponde a las tareas de recepción y entendimiento de los eventos reportados por los usuarios a través de los diferentes canales predefinidos. En el diagnóstico se debe realizar el análisis del evento reportado identificando su correspondiente causa y complejidad de solución. La respuesta será la conclusión a la situación reportada por la JPMP, la cual conduce a la solución de la duda (aclaración funcional), el defecto reportado o la propuesta de cambio solicitada, lo cual se establece en el siguiente cuadro:

Nivel	Descripción
Nivel 1	Corresponde a casos registrados en el sistema que no requiere la modificación del software, sino orientación hacia un adecuado manejo de las funcionalidades del sistema.
Nivel 2	Corresponde a cambios y/o defectos en la configuración del sistema o sus diferentes módulos, defectos en la plataforma o en los datos o que se pueda presentar datos incompletos, sin que esto afecte un desarrollo del sistema.
Nivel 3	Identificación de correcciones por defectos en el núcleo del sistema, lo cual requerirá de un desarrollo para su atención y corrección. Sobre este nivel de soporte, no se debe incurrir en gastos imputables a la entidad por su solución, sino que deben ser consideradas dentro de la garantía de la herramienta.
Oportunidades de mejora	Corresponde a una modificación o desarrollo de una nueva funcionalidad dentro del sistema o de algún módulo en específico,
Requerimiento	Necesidad expresada por la UAEJPMP con el fin de realizar modificación o desarrollo de nueva funcionalidad en el sistema o en alguno de sus módulos, así como el servicio de cargue masivo de datos, reinstalación de software y la solicitud de eliminación o modificación de registros de la base de datos de ambientes productivos y de entrenamiento.
Refinamiento de producto	Solicitud de necesidad de la UAEJPMP para optimizar la funcionalidad de un módulo para aprovechar mejor su uso.
Implantación de proyecto	Cambios a nivel de la configuración en el desarrollo de la implementación de un proceso de actualización o de un cargue de información.

NOTA: De acuerdo con la naturaleza de la solicitud, EL CONTRATISTA determinará que nivel de soporte se utilizará para su solución. El servicio de soporte incluye todos los niveles

6. Tiempos y condiciones de atención

A continuación, se describe los tiempos de atención

A continuación, se relacionan los niveles de criticidad y los tiempos de atención para los casos registrados en el Centro de Soporte, los cuales sirven de base para la clasificación y medición de los casos.

- ALTO El software licenciado queda inoperante y/o bloqueado y/o arroja resultados que impiden la continuidad del software, adicional en temporada de auditorías externas, las cuales deben ser anunciadas con antelación a TiQal.
- MEDIO El software licenciado no funciona adecuadamente; algunas funcionalidades o sus resultados no corresponden con el alcance de las funcionalidades contratadas, afectando los datos, la productividad o el nivel del servicio.
- o BAJO En el software se identifican fallas que no afectan la operación cotidiana; incluye errores de presentación, documentación y ayudas

Clasificación	Tiempo máximo de respuesta
Tiempo de respuesta inicial a la recepción del caso	4 horas hábiles
Alta	1 día hábil
Media	3 días hábiles
Baja	5 días hábiles

Observaciones:

- Los tiempos se cuentan desde el registro de la solicitud en el sistema y la asignación de número de ticket.
- En el evento que el caso sea devuelto al usuario para aclarar o completar información el tiempo de gestión se suspenderá hasta tanto el usuario no complete la información, cuando se complete o se atienda se activará nuevamente el tiempo de atención.
- Los resultados de cumplimiento se medirían de acuerdo con los siguientes indicadores:

INDICADORES DE GESTIÓN:
1. #casos nivel alto resueltos dentro de los ANS / #Total de casos registrados nivel alto >= 90%
2. #casos resueltos nivel medio dentro de los ANS / #Total de casos registrados de nivel medio >= 90%
3. #casos resueltos nivel bajo dentro de los ANS / #total de casos registrados nivel bajo >= 90%

Nota 1: La fórmula propuesta tiene como objetivo **garantizar una medición objetiva y equitativa del cumplimiento de los ANS**, evitando que los casos registrados en el último día hábil del mes sean contabilizados como incumplidos por no haber agotado su ventana de atención.

Nota 2: En los eventos en que se evidencie que el incumplimiento de los ANS obedece a **causas imputables al proveedor de infraestructura TREND**, dichos casos **no serán atribuidos a TiQal S.A.S.** para efectos de la medición de los indicadores de cumplimiento, manteniéndose la responsabilidad dentro del alcance contractual correspondiente.

NOTA 3: Los casos clasificados como **OM** , **Requerimientos**, **Refinamiento de producto** e **Implantación de proyecto** corresponden a solicitudes o acciones que pueden ser proyectadas a futuro, planificado o de gestión del producto y del proyecto. En consecuencia, **estos tipos de caso no se encuentran dentro del alcance del ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio)**, por lo cual **no son susceptibles de medición ni contabilización dentro de los indicadores de cumplimiento del ANS**, los cuales aplican exclusivamente a casos de **soporte operativo reactivo** asociados a incidentes o fallas del servicio en operación.

6.1 Criterios para aplicar penalización

Con el fin de establecer parámetros para llevar a cabo la validación de una posible penalización, se realizará una revisión mensual de los casos radicados en el sistema y la atención recibida de estas, en donde:

- Si no supera el porcentaje de casos altos atendidos el contratista reconocerá 8 horas adicionales de acompañamiento y capacitación.
- Si no supera el porcentaje de casos medios atendidos el contratista reconocerá 5 horas adicionales de acompañamiento y capacitación.

- Si no supera el porcentaje de casos bajos atendidos el contratista reconocerá 3 horas adicionales de acompañamiento y capacitación

7. MANTENIMIENTOS

El contratista deberá realizar los mantenimientos que solicite el supervisor del contrato, los cuales podrán ser de tipo:

- **CORRECTIVO:** Se refiere a las actividades y servicios de ingeniería orientadas a mantener o restaurar el correcto funcionamiento del Software Daruma®. Cubre las actividades de aplicación de paquetes de corrección sobre Daruma® software en una única instalación acordada con la UAEJPMP (ambiente de pruebas), y la administración del control de cambios del producto.

- **PREVENTIVO:** Hace referencia a actividades orientadas a anticipar cualquier tipo de falla, error o inconsistencia en el buen funcionamiento del software Daruma®. Cubre las actividades de aplicación de correcciones a eventos sobre el software que no han sido detectadas por la UAEJPMP, sino por el equipo de aseguramiento de calidad de TIQAL. Los componentes se aplican en una única instalación (ambiente de pruebas).

8. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA

EL CONTRATISTA debe cargar la información de las nuevas funcionalidades de tal forma que se cumpla con los requerimientos de la UAEJPMP, así:

Las actualizaciones de mejora del software Daruma® corresponden a la incorporación de nuevos componentes en el aplicativo, que sugieren la adición de nuevas funcionalidades, avances en la usabilidad y en la experiencia del usuario final. Esto se traduce en incrementos funcionales al software que persiguen mejoras funcionales y de rendimiento al producto. Así mismo, son necesarios los servicios profesionales especializados para el despliegue de estos incrementos en los ambientes de calidad y productivos (que son, entre otros, aplicación de actualizaciones del software, transformación de datos, parametrización del sistema y pruebas de aseguramiento).

El contratista informará a la Unidad los cambios de las nuevas versiones y sus beneficios o nuevas funcionalidades. Estas nuevas versiones se aplicarán en el momento acordado con la UAEJPMP, una vez se haya adquirido el paquete de actualizaciones. Cuando se realicen este tipo de actividades, se debe garantizar que los módulos implementados sean parametrizables y no se incurra en reprocesos operativos que conlleven en pérdida o nueva parametrización de la herramienta.

9. LICENCIAS

El contratista deberá habilitar un paquete de 15 nuevas licencias de usuario gestor a la UAEJPMP con su correspondiente soporte, mantenimiento y actualización, las cuales serán entregadas a funcionarios que deben alimentar el software con información sobre la gestión de la entidad.

10. BOLSA DE HORAS

El contratista otorgará el servicio de transferencia y conocimiento sobre el uso y buenas prácticas de gestión de las funcionalidades, acompañamiento y capacitación, para lo cual se contará con una bolsa de 383 Horas de servicios profesionales durante la vigencia del contrato, en donde se ha priorizado llevar cabo capacitaciones para nuevos usuarios asignados y acompañamiento profesional con el fin de realizar el modelamiento de planes institucionales, planes de continuidad y contingencia de acuerdo con lo establecido en la gestión del riesgo y el ciclo de customización del producto.

Dentro de la plataforma de Daruma® se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para la capacitación y acompañamiento de cada uno de los módulos, así:

1. **Documentos**: Capacitación y acompañamiento para ajustar esquema de cargue de formatos, ajuste en códigos para trazabilidad de elaboración, revisión y aprobación, ajuste de esquema de impresión de documentos en HTML y ajuste del logo de la Entidad en los archivos PDF generados.
2. **Auditorias**: Capacitación y acompañamiento para la implementación para el uso y apropiación de la totalidad del módulo y su articulación con el módulo de planes.
3. **Indicadores:** Capacitación y acompañamiento para la creación de indicadores compuestos, selección de gráficas, cargue de datos y generación de reportes, articulación con el módulo tableros, debe funcionar el sistema de notificación cuando una meta no se cumpla.
4. **Planes de Acción:** Capacitación y acompañamiento para la implementación de planes de acción institucional, acciones correctivas, preventiva y de mejora y tareas, y la articulación con el módulo de auditorías, oportunidades de mejora, indicadores, incidentes, no conformes, debe funcionar el sistema de alertas y escalamiento cuando un plan no se cumpla.
5. **Estrategia**: Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo, articulación con el módulo de indicadores y planes de acción.
6. **Riesgos**: Capacitación y acompañamiento para registrar el monitoreo de los riesgos, realizar ajustes de evaluación de controles, nuevas acciones para el tratamiento, continuidad operacional y la articulación con el módulo de planes de mejoramiento.
7. **Incidentes:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo y su articulación con el módulo de planes.
8. **Procesos**: Capacitación y acompañamiento para revisión y ajuste de la plantilla de caracterizaciones, así mismo acompañamiento para configurar esquema de navegación desde el documento ya creado con los respectivos enlaces, así mismo desde el mapa de procesos.
9. **Autodiagnósticos**: Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo.
10. **Actas:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo.

11. **Informes:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo.
12. **Marco Legal:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo. **Oportunidades de Mejora:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo.
13. **Tableros de Mando:** Capacitación y acompañamiento durante la implementación de la totalidad del módulo

Tabla 1. Ficha Técnica de Productos

ÍTEM	ELEMENTO	UNIDAD DE MEDIDA
1	Soporte y Mantenimiento para Daruma - 95 usuarios al 31 de diciembre de 2026	UNIDAD
2	Actualizaciones para Daruma – 95 usuarios hasta el 31 de diciembre de 2026	UNIDAD
3	Servicios de Capacitación y Acompañamiento 383 horas hasta el 31 de diciembre de 2026	HORAS
4	Licencias Usuarios x Paquete 15 usuarios.	UNIDAD
5	Soporte mantenimiento actualizaciones paquete de 15 usuarios.	UNIDAD

Nota: El presente Anexo es aprobado y firmado por EL CONTRATISTA a través de la Plataforma del SECOP II.

ANEXO No. 2
COMPROMISO CONFIDENCIALIDAD

Que libre y voluntariamente, de manera unilateral, en mí propio nombre y de los empleados o asesores que se vinculen a la empresa que represento para efectos de ejecución del presente contrato, asumo el presente COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Que **LA UNIDAD**, adelantó el proceso de contratación directa No. UAEJPMP-CD-018-2026, cuyo objeto es la Prestación de servicios para la configuración, actualización, soporte, mantenimiento, capacitación y la adquisición de licencias del sistema DARUMA (SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO) implementado en la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial.

SEGUNDA: Que es mi propósito apoyar la gestión de la institución en lo que hace a la apertura y democratización de los procesos sobre esquemas fortalecidos hacia la transparencia en los procesos de contratación, la garantía de información objetiva y la confidencialidad.

TERCERA: Que siendo de interés en mi propio nombre, me encuentro dispuesto a asumir con la debida confidencialidad la información propia de la ejecución del contrato; en tal sentido suscribo el presente documento de confidencialidad por el cual se garantiza absoluta reserva sobre la información y lugares de **LA UNIDAD** a los cuales tenga acceso.

CUARTA: Que, por lo tanto, asumo libre y espontáneamente este compromiso, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA COMPROMISO ASUMIDO POR EL CONTRATISTA: Mediante la suscripción del presente documento, asumo el siguiente compromiso:

EL CONTRATISTA se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representante suyo, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen la presente relación contractual, y les pondrá las obligaciones de:

a) No revelar información propia de **LA UNIDAD** ni sobre los lugares a los cuales tenga acceso, con ocasión de la ejecución del presente contrato.
b) No permitir que terceros obtengan información relacionada con el literal anterior.
c) No obrar a través de terceros o sugerir que terceros hagan lo propio en su nombre.

d) No publicar información alguna, por medios de comunicación electrónica o correos internos de su grupo empresarial, que permita a terceros o a sus funcionarios no autorizados acceder a la información.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO: **EL CONTRATISTA** asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias que **LA UNIDAD** considere procedente imponer, entre ellas, la presentación pública de su conducta trasgresora; igualmente, si **LA UNIDAD** demuestra que con su actuación se vulneran los derechos, podrá ejercer las acciones civiles, penales y administrativas que le permitan restablecer su situación, previa indemnización del daño causado.

CLÁUSULA TERCERA: Declara igualmente **EL CONTRATISTA** que toda la información que se produzca en la ejecución del contrato será confidencial y/o reservada.
La fecha del presente documento será la de la publicación en el SECOP II.

Nota: El presente Anexo es aprobado y firmado por EL CONTRATISTA a través de la Plataforma del SECOP II.