CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 159 DE 2020 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES Y LA UNION TEMPORAL TX

Entre los suscritos a saber, MARÍA ELISA MORÓN BAUTE, identificada con la cédula de ciudadanía No. 49.790.026, obrando en nombre y representación de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, identificada con el NIT No. 900.336.004-7, en su condición de Vicepresidente de Gestión Corporativa, de la misma, debidamente facultada mediante la Resolución No. 357 de 2017, quien en adelante se denominará COLPENSIONES; y JOSE ANDRES RAMIREZ VELASQUEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.592.291, debidamente facultado, obrando en nombre y representación de la UNIÓN TEMPORAL TX, en su condición de representante de la misma, constituida mediante documento privado del 12 de noviembre de 2020, entre XOREX DE COLOMBIA SAS., con Nit No. 830.026.811-0 y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP., con Nit No. 830.122.566-1, y quien en adelante, se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar el presente Contrato, el cual se regirá por las cláusulas que aquí se establecen, previas las siguientes

CONSIDERACIONES:

1) Que elaborados los estudios previos de conformidad con el Manual de Contratación, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano y la Vicepresidencia de Planeación y Tecnología solicitó a la Dirección Contractual adelantar procedimiento de contratación, bajo la modalidad de Convocatoria Pública – CP.

2) Que el Comité de Contratación y Racionalización del Gasto recomendó iniciar el procedimiento de contratación, en sesión del 16 de octubre de 2020.

3) Que como resultado del procedimiento de contratación CP No. 22 de 2020, se seleccionó a la UNIÓN TEMPORAL TX para celebrar el contrato, previa recomendación del Comité de Contratación y Racionalización del Gasto en sesión del día 15 de diciembre de 2020.

4) Que de acuerdo con el Manual de Contratación de COLPENSIONES, para efectos de la documentación de los contratos, en aquellos cuya cuantía sea superior a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes, (100 SMLMV) sin incluir IVA, se deberá utilizar formato de contrato.

5) El presente contrato se regirá por normas de derecho privado y los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Teniendo en cuenta lo anterior, COLPENSIONES y EL CONTRATISTA acuerdan celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO: Prestar de manera integral los servicios de enlaces de conectividad, servicios de terminales de acceso y Centro de Atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por COLPENSIONES.

SEGUNDA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

Los componentes que hacen parte del objeto del contrato son:

1. Centro de Atención (Contact Center)
2. Enlaces de conectividad
3. Terminales de acceso

El servicio debe ser brindado garantizando en todo momento su correcta, adecuada y oportuna operación, de conformidad con los anexos que a continuación se relacionan, los cuales forman parte integral del contrato y del presente proceso:

- Anexo técnico No. 1.1 Especificaciones técnicas de la Operación Contact Center
- Anexo técnico No. 1.2 Especificaciones técnicas del servicio de Contact Center
- Anexo técnico No. 1.3 Especificaciones y condiciones técnicas de Contact Center
- Anexo técnico No. 1.4 Especificaciones técnicas Enlaces de Conectividad
- Anexo técnico No. 1.5 Especificaciones técnicas Terminales de Acceso
- Anexo técnico No. 2 Acuerdos de niveles de servicio y descuentos
- Anexo técnico No. 3 Personal mínimo requerido
- Anexo técnico No. 4 Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Anexo técnico No. 5.1 Protocolo de Transición enlaces de conectividad
- Anexo técnico No. 5.2 Protocolo de Transición Terminales de acceso
- Anexo técnico No. 6 Plan de recuperación de desastres (DRP)
- Anexo técnico No. 7 Aplicaciones Base escritorios
- Anexo técnico No. 8 Informes Contact Center
- Anexo técnico No. 9 Listado Audio líneas Contact Center
- Anexo técnico No. 10 Estadísticas Contact Center
- Anexo técnico No. 11 Glosario Contact Center
- Anexo técnico No. 12 Gestión Documental Contact Center
- Anexo técnico No. 13 Descripción del Servicio actual de enlaces de Conectividad
- Anexo técnico No. 14 Estadísticas Terminales de acceso
- Anexo técnico No. 15 Oferta Económica
- Anexo técnico No. 16 Árbol tipificación Flujos IVRS Contact Center

TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de veinticinco (25) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual.

El plazo descrito está dividido en 2 etapas así:

1. Etapa de implementación:

- Contact Center RPM – BEPS y Enlaces de Conectividad, la etapa de implementación será de hasta dos (2) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual.

- Terminales de Acceso: La etapa de implementación será a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual hasta el 30 de abril de 2021.

Durante la etapa de implementación no se realizarán pagos al contratista.

2. Etapa de operación:

Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se dará inicio a la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así:

- Contact Center en el rubro RPM y Enlaces de Conectividad de conectividad, el periodo de ejecución es de veintitrés (23) meses.
- Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución es de catorce (14) meses.
- Teminales de acceso, el periodo de ejecución es de veinte (20) meses.

Terminales de Acceso:

En la etapa de implementación, el contratista actual continuará soportando la operación de Escritorios Virtuales.

El contratista UNION TEMPORAL TX debe atender la demanda desde el 01 de mayo del 2021.

Durante la etapa de implementación, el contratista actual (con quién se tiene contrato vigente al momento de la publicación del presente proceso), soportará la operación hasta el 30 de abril del 2021.

Desde el 01 de mayo de 2021 el contratista UNION TEMPORAL TX deberá asumir toda la capacidad de la virtualización.

Así las cosas, sólo se efectuará el pago durante el período de ejecución de los servicios efectivamente prestados

PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1) Cumplir con el objeto contratado en el tiempo y forma establecida, acorde con las especificaciones y condiciones técnicas requeridas por COLPENSIONES y a la propuesta presentada por el CONTRATISTA, la cual hace parte integral del contrato.
2) Realizar bajo su exclusiva responsabilidad los cálculos técnicos, jurídicos y económicos necesarios para la ejecución del contrato teniendo en cuenta las eventuales situaciones que se puedan presentar durante la ejecución del mismo y afectar su desarrollo o los beneficios económicos esperados por el contratista.
3) Mantener fijo el precio de la propuesta durante toda la vigencia y ejecución del contrato.

4) Disponer en todo momento de la infraestructura administrativa, financiera, técnica, tecnológica, operativa y de recurso humano ofrecida en su propuesta, garantizando la dedicación permanente y necesaria del personal requerido, así como el cumplimiento integral de todas las obligaciones del contrato que estén a su cargo.
5) Suministrar los servicios de operación, soporte integral, administración y monitoreo de cada uno de los servicios, cumpliendo con los requerimientos y acuerdos de niveles de servicio establecidos en los anexos que hacen parte integral de este documento y que los serán del contrato.
6) Obtener de forma previa toda la información necesaria y relacionada con el objeto del contrato, para que pueda entender adecuadamente y cumplir con todas las obligaciones contractuales a su cargo, toda vez que la interpretación subjetiva frente a cualquiera de ellas o de los componentes y costos necesarios para la ejecución satisfactoria del contrato, no lo eximirá de la responsabilidad de su cumplimiento.
7) Guardar absoluta reserva respecto de los documentos, información, operaciones, procesos, tecnología y demás información de COLPENSIONES, a la cual pueda tener acceso directa o indirectamente, habida cuenta que éstos son de propiedad exclusiva de COLPENSIONES, y por lo tanto, el CONTRATISTA no podrá utilizarla en su favor o en el de terceras personas o darlos a conocer por vía alguna. Para estos efectos se suscribió un acuerdo de confidencialidad entre las partes.
8) Adelantar bajo su cuenta y riesgo, todas las adecuaciones físicas y obras de índole civil, que demanden las instalaciones necesarias para la correcta y adecuada ejecución del contrato.
9) Realizar todas aquellas actividades pertinentes e inherentes y tendientes a alcanzar y cumplir cabalmente el objetivo contractual propuesto.
10) Sin perjuicio de lo referido en este aparte, el contratista deberá atender y cumplir con todas y cada una de las obligaciones y actividades señaladas para los tres (3) componentes objeto del contrato, que se encuentran incluidas en los anexos técnicos que hacen parte integral de este documento y que lo serán de contrato.
11) Obrar con lealtad y buena fe en la actividad que realice, evitando las dilaciones o entorpecimiento que puedan presentarse.
12) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, informando inmediatamente a COLPENSIONES y a las demás autoridades competentes, si esto llegare a presentarse.
13) Certificar la afiliación obligatoria y pago oportuno y actualizado del personal que requiera en desarrollo del contrato, al sistema general de seguridad social, salud, pensiones y riesgos laborales, y aportes parafiscales SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, so pena de hacerse acreedor a las sanciones a las que hubiere lugar.
14) Reportar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier novedad o anomalía en la ejecución del contrato.
15) En cumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Circulares Nos. 052 de 2007, 042 de 2012, y las que las modifiquen, adicionen o reemplacen, Manuales y Resoluciones que se desprendan de ellas, el CONTRATISTA deberá cumplir con las obligaciones sobre los Estándares de Seguridad y Calidad para el manejo de la Información de Productos y Servicios. En consecuencia, el CONTRATISTA se hace responsable sobre el conocimiento de dicha reglamentación y de cualquiera otra que la modifique, adicione o sustituya, así como de su manejo y cumplimiento en los términos allí establecidos para lo cual, se obliga a informar de forma clara y oportuna, así como a exigir a su personal la atención y cumplimiento de esta obligación.
16) En caso de que la prestación de los servicios contratados deba desarrollarse bajo medidas especiales como las generadas en razón a la propagación del SARS-COV 19, el contratista deberá, en coordinación con los supervisores del contrato, definir oportunamente las

estrategias que correspondan para garantizar que el personal del contratista, que deba desarrollar las actividades a su cargo en las instalaciones diferentes a aquellas en las que opere el contact center, atiendan actividades que no contravengan lo dispuesto en materia de seguridad de la información que contempla la circular externa de la SFC No. 042 de 2012 y atendiendo lo que corresponda a la Circular externa 17 de 2020 expedida también por la Superintendencia Financiera de Colombia(SFC).

17) El contratista deberá garantizar la entrega oportuna y completa, cuando las condiciones así lo requieran, de los elementos y las herramientas técnicas que su personal necesite para desarrollar adecuadamente las actividades a su cargo en lugares diferentes a la sede principal donde opere el Contact Center.
18) Conocer, observar y atender en todo momento y según corresponda, las disposiciones que, en materia de seguridad y protección sanitaria, impartan las autoridades nacionales, distritales y/o departamentales con el fin de mitigar, en el mayor grado posible, los efectos de derivados de la pandemia COVID-19 u otra relacionada. Para el efecto y sin limitarse a ello, deberán atenderse las disposiciones que sobre la materia, precisa la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, así como también las que se expidan en el futuro, o adicionen o modifiquen ya las existentes.
19) Garantizar en todo momento la protección de datos e información entregada por COLPENSIONES y la información entregada por los ciudadanos, mediante el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.
20) Poner en conocimiento de todo el personal propio, contratado, subcontratado y/o que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato, al momento de la iniciación de la ejecución del mismo, las normas, reglas, instrucciones, directrices y exigencias impartidas relativas a la seguridad de los activos de información de COLPENSIONES y proporcionada para la ejecución del objeto del contrato.
21) La gestión de riesgos por parte del CONTRATISTA debe ser permanente. Al inicio del contrato se deben establecer los riesgos y causas que puedan afectar la normal ejecución del contrato, así como los respectivos controles para disminuir la probabilidad de ocurrencia de dichas causas y/o el impacto en caso de materializarse. Dicha información debe estar disponible para cuando la requiera COLPENSIONES.
22) Realizar monitoreo permanente de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objeto contractual para la oportuna detección y corrección de las deficiencias presentadas.
23) Mantener asegurados contra todo riesgo los bienes de su propiedad y todos aquellos que EL CONTRATISTA destine a la ejecución del presente contrato.
24) Contar con o estar implementando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace, adicione o modifique.
25) Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo respecto a sus trabajadores, y garantizar su cumplimiento por parte de sus contratistas, subcontratistas, proveedores, en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace o modifique.
26) Cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en los términos de la Resolución No. 312 de 2019 o la norma que la reemplace o modifique.
27) Cumplir con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo de COLPENSIONES, en caso de que EL CONTRATISTA disponga de personal en las instalaciones de la Entidad.
28) Presentar a COLPENSIONES dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, los planes de contingencia y continuidad debidamente documentados.
29) Cumplir con los Acuerdos de Niveles de servicio establecidos.

30) Garantizar que el personal presentado no sea cambiado durante la ejecución del contrato, y sólo en el evento de presentarse fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, COLPENSIONES autorizará su cambio por un profesional de condiciones iguales o superiores al que se va a reemplazar, mediante comunicación por escrito y previa la evaluación de la hoja de vida del candidato. El CONTRATISTA no podrá realizar el cambio antes de recibir la autorización de COLPENSIONES. En todo caso, COLPENSIONES se reserva el derecho de aceptar o no a los candidatos. COLPENSIONES si lo considera necesario, podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo de cualquier integrante que haga parte del equipo de trabajo.
31) Presentar a solicitud del supervisor las bases de datos con la información de las hojas de vida del personal dispuesto para la ejecución del contrato, quien, respecto de la información privada o sensible del personal referido, dará estricto cumplimiento a las obligaciones surgidas de la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios, las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, teniendo siempre presente la relación de aquella solicitud de datos con el ejercicio del objeto contractual. EL CONTRATISTA manifiesta conocer y aceptar en todo su contenido la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de COLPENSIONES. De igual manera, las partes y sus empleados deberán abstenerse de obtener, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, comprar, interceptar, divulgar, modificar, emplear los datos a los que hubiere tenido acceso en función y ejercicio de la actividad contratada, salvo pacto legal en contrario y bajo el cumplimiento de las Políticas de Protección de Datos Personales de las partes.
32) Establecer en conjunto con COLPENSIONES los métodos de intercambio seguro de información para la entrega de las Bases de datos que se requieran con ocasión de la ejecución de contrato.
33) Procurar que los bienes o elementos que utilice para la ejecución del contrato o entregue a COLPENSIONES en cumplimiento del objeto contractual, sean amigables con el medio ambiente.
34) Presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, los informes y datos que le solicite COLPENSIONES.
35) Presentar a solicitud del supervisor del contrato los documentos financieros que le sean requeridos en cualquier momento durante la ejecución del contrato.
36) En el evento que exista interventoría o auditoría al contrato, el CONTRATISTA deberá entregar a ésta para el desarrollo de su trabajo, toda la información necesaria relacionada con los servicios prestados por el CONTRATISTA, cumpliendo además con todos los protocolos de seguridad dispuestos para tal fin.
37) Elaborar y formular el plan de operación y cronograma, el cual debe ajustarse a las mejores prácticas recomendadas por la Metodología de Gestión de proyectos. Proponer los cambios pertinentes a los mismos, debidamente justificados y documentados, los cuales serán acordados con COLPENSIONES, con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato.
38) Para efectos de la etapa de implementación y con el fin de garantizar que el inicio de la operación no sufra traumatismos, el contratista deberá, entre otras cosas y sin limitarse a ello, lo señalado sobre el particular en los anexos técnicos Nos 1.1 - Especificaciones Técnicas de la Operación Contact Center, Anexo técnico No_1.4 Especificaciones técnicas Enlaces de Conectividad y Anexo Técnico No_1.5 Especificaciones técnicas Terminales de Acceso.
39) En el evento que exista interventoría o auditoría al contrato, el CONTRATISTA deberá dar acceso a la misma al sistema de monitoreo de todas las llamadas y servicios prestados a través del contact center, tanto a nivel de voz y de datos, de forma remota y presencial, en línea, tiempo real e históricos. Esta potestad la ejercerán los supervisores designados por COLPENSIONES en todo momento, durante la vigencia del contrato.
40) Fortalecer los servicios de atención con los que cuenta la entidad para con sus grupos de atención, así como también implementar nuevos servicios basados en el proceso de

transformación digital y en las experiencias del mercado, tendiente a mejorar la oportunidad en la respuesta y atención brindada.

41) Contar con la información y la estructura detallada de datos definidos por COLPENSIONES, como también con la adecuada, oportuna y ágil implementación de desarrollos (nuevos como en curso) necesarios para la integración, por parte del contratista con los aplicativos de la entidad, relacionadas con los canales y atención actualmente brindadas a los grupos de interé.
42) Las demás que se deriven de la ejecución del contrato.

QUINTA. OBLIGACIONES DE COLPENSIONES:

1) Pagar oportunamente al CONTRATISTA, de acuerdo con los términos, condiciones y valores pactados en el contrato.
2) Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quien los vulnere.
3) Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias, para lo cual la supervisión dará aviso oportuno sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
4) Designar al supervisor del contrato y ejercer a través de este la supervisión del mismo.
5) Rechazar los bienes y/o servicios proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas y legales contratadas.
6) Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, lo cual será verificado por los supervisores de este contrato.
7) Facilitar a través de los Supervisores, la información y documentación que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento del objeto del contrato.
8) Entregar al contratista la información y capacitación pertinente sobre el Producto Régimen de Prima Media - RPM y Beneficios Económicos Periódicos – BEPS para el buen desarrollo del servicio de atención brindado a través del contact center y los canales de atención definidos e implementados.
9) Verificar que el contratista cumpla con las obligaciones pactadas, y las legales, entre otras, el pago de los aportes al Sistema Integrado de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y Parafiscales, según obligación legal.
10) Impartir instrucciones, controlar y prestar asesoría requerida por el contratista para la ejecución integral y adecuada del objeto del contrato.
11) Dar la orientación necesaria para que el objeto del contrato se cumpla, a través de los supervisores.
12) Realizar el seguimiento permanente a la ejecución del contrato e informar oportunamente ante las instancias que corresponda, sobre posibles incumplimientos.
13) Adelantar revisiones periódicas al servicio ejecutado para verificar el cumplimiento de las condiciones de calidad ofrecidas por el contratista y promover las acciones de responsabilidad contra éste cuando dichas condiciones no se cumplan.
14) Adelantar las acciones conducentes para obtener la indemnización de los daños y perjuicios que sufra COLPENSIONES en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado.
15) En cuanto a los componentes de TI, las especificaciones a entregar por parte de COLPENSIONES se encuentran en el Anexo técnico No_1.4 Especificaciones técnicas Enlaces de Conectividad y Anexo Técnico No_1.5 Especificaciones técnicas Terminales de Acceso.
16) Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deba pagar a COLPENSIONES como consecuencia de la actividad contractual.

SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de CUARENTA Y UN MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS CON SESENTA Y UN CENTAVOS ($41.296.296.118,61) MCTE, incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato.

SÉPTIMA. FORMA DE PAGO: COLPENSIONES cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados por cada uno de los componentes objeto del contrato, de conformidad con las tarifas ofertadas en la propuesta económica, previa aprobación del supervisor del contrato.

En la etapa de implementación no se generará facturación a cargo de COLPENSIONES.

El CONTRATISTA facturará los servicios efectivamente prestados a partir del Inicio de la operación de cada componente.

CONSIDERACIONES DESCUENTOS POR ANS:

Descuentos en el Pago por el no cumplimiento de los ANS de los Servicios Aplicables: Si se presenta cualquier incumplimiento de los ANS definidos en todos o alguno de los servicios indicados en el Anexo Técnico No 2. - Acuerdos de Niveles de Servicio y descuentos, se realizará el cálculo de los descuentos respectivos.

Contact Center: Para el componente de contact center el CONTRATISTA tendrá un periodo de hasta noventa (90) días calendario de estabilización una vez terminada la etapa de implementación, periodo en el cual no se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio, sin perjuicio que desde el inicio de la operación deba prestar el servicio contratado por la entidad para tal fin.

Enlaces de conectividad: Para este componente, el CONTRATISTA tendrá un periodo de hasta noventa (90) días calendario de estabilización una vez terminada la etapa de implementación, periodo en el cual no se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio, sin perjuicio que desde el inicio de la operación deba prestar el servicio contratado por la entidad para tal fin

En los casos en los que aplique una nueva implementación de un enlace por parte de la entidad que no se encuentre definido en el alcance inicial, el tiempo de estabilización será de 30 días calendario, después de dicho plazo se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio y sus descuentos asociados, si aplican.

Terminales de acceso: Para este componente, el CONTRATISTA tendrá un periodo de hasta noventa (90) días calendario de estabilización a partir del inicio de la etapa de operación, período en el cual no se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio, sin perjuicio que desde el inicio de la operación deba prestar el servicio contratado por la entidad para tal fin.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS PARA CONTACT CENTER:

1. SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA

Hace referencia a los segundos que conforman las llamadas, las sesiones de chat, videollamadas efectivas en las cuales se atendió al ciudadano.

- Debe ser una llamada, sesión de chat, video llamada entrante efectiva.
- Debe estar dentro del horario de atención establecido.
- Debe tener una duración mayor a 30 segundos y menor a 1.475 segundos y mayor a 30 y menor 2.000 segundos para doble asesoría.
- Debe ser una llamada, sesión de chat contestada por un agente de COLPENSIONES.
- Debe estar relacionada a los reportes de CDR (registros de llamadas) de acuerdo con los requerimientos de COLPENSIONES.
- La fecha de la llamada, sesión y/o video llamada debe ser del mes de pago que se está conciliando.
- Debe estar plenamente identificada en los reportes (debe incluir todos los campos solicitados en el reporte de CDR).
- Debe estar identificado el servicio a través del cual se atendió la llamada, sesión y video llamada.

Chat: Debe tener una duración mayor a 30 segundos y máximo de 717 segundos por sesión de chat.

Fórmula de Pago por segundo de gestión efectiva (SGE)

VFSGE = Valor de SGE * Cantidad de SGE

Tabla de rangos de SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA	
SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA	31-217 seg
	218-326 seg
	327-487 seg
	488 hasta 1.475 seg

Tabla de rangos de SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA	
SEGUNDO DE GESTIÓN EFECTIVA - DOBLE ASESORIA	31-217 seg
	218-326 seg
	327-487 seg
	488 hasta 2.000 seg

Nota: En cualquier momento COLPENSIONES podrá cambiar la forma de pago de SGE a puesto de trabajo.

Nota: La tipificación se debe realizar durante la atención de la llamada y no se pagará tiempo adicional por este concepto.

2. PUESTO DE TRABAJO (192 Horas login) /mes:

Esta unidad de pago hace referencia a un puesto de trabajo de un agente, trabajando las jornadas diarias completas en los procesos de COLPENSIONES en el período de un mes. Las condiciones que debe cumplir el CONTRATISTA para el pago de los puestos de trabajo son:

Deben cumplir las horas de trabajo efectivamente registradas en la plataforma establecida al mes.

Qué compone la hora login: COLPENSIONES sólo tendrá en cuenta el tiempo productivo, es decir, que no se reconocerán tiempos de hora de almuerzo, break, ir al baño, preturno y pausas activas, con excepción del tiempo de capacitación.

- Deben ser horas de un agente de las operaciones de COLPENSIONES previamente registrado. Solo en aquellos casos de contingencia, el CONTRATISTA podrá utilizar personal de su empresa, previo acuerdo con COLPENSIONES.
- Las horas de registro (login) deben estar dentro de los horarios de atención establecidos por COLPENSIONES. Para efectos de registro y con el propósito de garantizar la funcionalidad de las herramientas, se permitirán 10 minutos antes de la entrada y después de la salida, en este último evento para terminar cualquier atención que haya iniciado cerca de la hora de finalización. Los tiempos que excedan el límite de tolerancia deberán ser descontados en los tiempos de logueo.
  COLPENSIONES podrá modificar los horarios de atención según la necesidad del servicio.
- Las horas de logueo de los agentes deben quedar efectivamente registradas en la plataforma establecida por el proveedor.
- Deben estar dentro del mes de facturación.
- Deben estar dentro de los estándares de productividad de COLPENSIONES.
- Para el pago del puesto de trabajo se validará la productividad y ocupación.

En todo caso, el oferente deberá contar y suministrar las herramientas necesarias para asegurar la correcta gestión de los puestos de trabajo, detallar las características del servicio y el gravamen aplicable.

Para determinar el valor a facturar, de acuerdo con los criterios establecidos de pago y del cumplimiento del CONTRATISTA, se aplicará la siguiente fórmula:

VFPT = Valor PT * PT

Dónde:

VFPT= Valor a Facturar Puesto de Trabajo
Valor PT = Valor unitario del Puesto de Trabajo, incluye IVA
PT = Número de Puestos de Trabajo.

Nota: En ningún caso el CONTRATISTA puede facturar un total de Puestos Ejecutados superior al dimensionamiento mensual aprobado por COLPENSIONES para cada servicio.

El contratista deberá detallar en su propuesta el alcance del servicio ofertado, las características, el valor, gravamen o exclusión y procedencia de autodiagnóstico o similares de acuerdo con lo establecido en la ley o por las autoridades competentes.

El puesto de trabajo se compone por: Agentes, módulo con dimensiones que garanticen las recomendaciones de la ARL, sillas, diademas, PC y todas las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.

Nota: En cualquier momento COLPENSIONES podrá cambiar la forma de pago de puesto de trabajo a SGE.

3. POR RANGOS DE CONSUMO:

Esta unidad de pago hace referencia a las transacciones que cumplen efectivamente su objetivo y se cancelan por rangos de consumo:

3.1. Envío de mensajes de texto (SMS): Corresponde al envío efectivo de un SMS a un usuario celular multioperador determinado por COLPENSIONES. Aplican únicamente los mensajes de texto que llegaron de manera efectiva a los ciudadanos y/o empleadores y/o grupos de interés.

Nota: El CONTRATISTA mensualmente ofrecerá a COLPENSIONES hasta 2.000.000 de mensajes de texto SMS sin costo alguno y los consumos adicionales se cancelarán conforme a los rangos de la tabla siguiente:

Tabla de rangos de SMS	
ENVÍO MENSAJES DE TEXTO (SMS) -	1 - 600.000
	600.001 - 800.000
	800.001 - 1.000.000
	1.000.001 - 2.000.000
	2.000.001 en adelante

3.2. Mensaje de voz automático (llamada masiva IVR) NAP: Corresponde al envío efectivo de un mensaje de voz a un usuario celular o fijo determinado por COLPENSIONES. Aplican únicamente los mensajes de voz que llegaron de manera efectiva a los ciudadanos y/o empleadores y/o grupos de interés.

Tabla de rangos de NAP	
ENVÍO MENSAJES DE VOZ (NAP)	1 - 5.000
	5.001 - 10.000
	10.001 - 15.000
	15.001 - 20.000
	20.001 en adelante

3.3. Chat Bot: Corresponde a la transacción de suministro de información a los afiliados, pensionados, empleadores, vinculados, ahorradores y ciudadanos en general. Aplican únicamente los chats que llegaron de manera efectiva a los ciudadanos y corresponde a una atención completa de inicio a fin.

Tabla de rangos de Chat Bot	
CHAT BOT	1 - 5.000
	5.001 - 10.000
	10.001 - 15.000
	15.001 - 20.000
	20.001 en adelante

3.4. WhatsApp Business: Corresponde a una atención efectiva y completa (conversión total, desde el ingreso, saludo, orientación y despedida, de inicio a fin) con un ciudadano o usuario o empleadores y/o grupos de interés.

Tabla de rangos de WhatsApp Business	
WHATSAPP	1 - 2.000
	2.001 - 4.000
	4.001 - 6.000
	6.001 - 8.000
	8.001 en adelante

3.5. Mailing masivo de correos electrónicos: Corresponde al envío de correos electrónicos masivos con o sin adjunto, efectivamente entregado para apoyar las estrategias educativas, comerciales y de mercadeo definidas para los diferentes segmentos de clientes de COLPENSIONES.

Tabla de rangos de mailing masivo	
EMAIL SIN ARCHIVOS ADJUNTOS	1-140.000
	140.001-200.000
	200.001-400.000
	400.001-550.000
	550.001-800.000
	800.001-1.100.000
	1.100.001- En adelante
EMAILS CON ARCHIVOS ADJUNTOS	1-20.000
	20.001-60.000
	60.001-140.000
	140.001-200.000
	200.001-400.000
	400.001-550.000
	550.001-800.000
	800.001-1.100.000
	1.100.001-En adelante

3.6. PQRS: Corresponde al servicio de recepción de las PQRS que se reciben a través de los diferentes canales asignados, la validación de información, análisis, clasificación, respuesta de las PQRSD de primer nivel y escalamiento de las que requieran gestión por parte de las áreas misionales.

Tabla de rangos PQRS	
PQRS	1 - 10.000
	10.001 - 20.000
	20.001 - 30.000
	30.001 en adelante

Fórmula de pago:

VFTX = RC * Tx

VFTX: valor a facturar por transacciones
RC: Rango de consumo
Tx: Número de transacciones mes

4. POR TRANSACCIÓN EFECTIVA:

Esta unidad de pago hace referencia a una atención específica que cumple su objetivo (atender al ciudadano de inicio a fin).

4.1. Buzón virtual: El cobro del servicio es por segundo hablado efectivo. Aplica únicamente para las grabaciones efectivas.

Fórmula de pago por transacciones:

VFTX = RC * Tx

Dónde:

VFTX = valor a facturar por transacciones
Valor TX = Valor unitario de la transacción en específico incluye IVA
TX = Número de transacciones

NOTA: Durante la ejecución del contrato, COLPENSIONES podrá requerir la prestación del servicio outbound bajo la modalidad de segundos efectivos hablados y el servicio Inbound bajo el esquema de puestos de trabajo.

PROCESO DE CONCILIACIÓN:

Los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al que se va a facturar, el CONTRATISTA deberá entregar al supervisor del contrato la prefectura para realizar la validación de cada uno de los servicios facturados, COLPENSIONES procederá a revisar cada uno de los conceptos con su respectivo cobro, en caso de estar correcta la prefectura, COLPENSIONES enviará una comunicación al CONTRATISTA dentro los (5) días hábiles posteriores al recibo de la factura, una vez validado y comprobado el cumplimiento de la prestación del servicio se dará la aprobación para la generación de la factura. De encontrarse alguna inconsistencia, se enviará comunicación al CONTRATISTA informando las correcciones que se deban realizar. Con la prefactura el CONTRATISTA deberá allegar los informes de calidad, formación, de operación mensual, grabaciones y evidencias de los servicios prestados Video (sesión), SMS, mensajes masivos NAP, chats y buzón virtual y los que se implementen durante la vigencia del contrato, bajo los parámetros del Anexo No. 12 Gestión Documental Contact Center.

5. ENLACES DE CONECTIVIDAD:

COLPENSIONES cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados.

$$\text{Enlace} = \sum (\text{Ubicación} * \text{Ancho de banda} * \text{Valor del enlace})$$

COLPENSIONES cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados de conformidad con los valores definidos en el Anexo Oferta Económica.

6. TERMINALES DE ACCESO:

COLPENSIONES cancelará los pagos en mensualidades vencidas o fracción de mes, así:

- Terminales de acceso línea base: se realizará el pago en mensualidades vencidas o fracción del mes por el valor correspondiente a la línea base de 1.000 terminales de acceso. Si en el periodo se pasan las 1.000 terminales de línea base, se pagan 1.000 con el valor de la línea de base y las restantes con el valor de la bolsa, si en el periodo se consumen menos de 1.000 terminales se pagan las 1.000 contratadas de la línea base.

- Bolsa de Terminales de acceso: se realizará el pago en mensualidades vencidas o fracción del mes de acuerdo con los valores unitarios de los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción. A saber:

  Bolsa de Terminales de acceso = Número de terminales de acceso * Valor unitario

PARÁGRAFO PRIMERO: Para todos los pagos deberán radicarse los siguientes documentos:

a) La factura respectiva.
b) Informe mensual y acumulado de ejecución en el formato establecido por COLPENSIONES, se debe discriminar por el servicio total (Resumido) y por cada componente.
c) Certificación de recibo a satisfacción del supervisor del cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato.
d) La certificación(es) expedida(s) por el revisor fiscal si el mismo se requiere legalmente o por el representante legal en la que conste que el CONTRATISTA ha efectuado los pagos a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, ICBF Y SENA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 o norma que lo modifique.
e) Evidencias de operación incluye grabaciones de llamada, base de SMS, NAP, correos electrónicos.

El precio será único y permanecerá inalterable durante toda la ejecución del contrato y el CONTRATISTA no podrá invocar ningún tipo de alza o sobrecosto para un eventual reajuste a cargo de COLPENSIONES.

Los pagos se cancelarán en la cuenta de ahorros o corriente de la cual sea titular el CONTRATISTA, para ello debe aportar certificación expedida por la entidad bancaria.

Los pagos se realizarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la respectiva factura o cuenta de cobro o a la aprobación de la factura electrónica por parte de COLPENSIONES, junto con los demás documentos enunciados.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si la factura no ha sido correctamente elaborada o la factura electrónica es rechazada o no se acompaña de los documentos requeridos para el pago, el término para este solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

OCTAVA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El presente contrato cuenta con los recursos amparados en los certificados de disponibilidad Nos. No. 1000005851 Presupuesto RPM del 15 de mayo de 2020, No. 1000005852 Presupuesto BEPS del 15 de mayo de 2020, No. 1000006039 Presupuesto BEPS del 29 de septiembre de 2020, No. 1000005854 Presupuesto RPM del 18 de mayo de 2020 y No. 1000005855 Presupuesto BEPS del 18 de mayo de 2020, según la siguiente discriminación por vigencia:

	CD	2021	2022	TOTAL
RPM	1000005851	$8.279.253.520,78	$9.313.787.197,17	$17.593.040.717,95
BEPS	1000005852	$4.581.920.868,71	$1.446.999.505,43	$6.028.920.374,14
PND	1000006039	$2.008.235.399,21	$342.645.423,31	$2.350.880.822,52
RPM	1000005854	$6.326.087.134	$8.384.428.902	$14.710.516.036
BEPS	1000005855	$263.586.964	$349.351.204	$612.938.168
TOTAL				41.296.296.118,61

NOVENA. LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del objeto contractual será así:

Contact Center: Las instalaciones para la operación del servicio deben estar ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C o en su área metropolitana.

Enlaces de conectividad y Terminales de acceso: A nivel nacional en todas las sedes y puntos de atención de COLPENSIONES.

DÉCIMA. SUPERVISIÓN: La Supervisión del contrato será ejercida por la Dirección de Atención y Servicio, Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS y la Dirección de Infraestructura Tecnológica de COLPENSIONES o por quien éstos designen, de conformidad con lo establecido en la Resolución 99 de 2018 o la norma que haga sus veces. La designación de la supervisión podrá ser variada por COLPENSIONES, decisión que será comunicada al CONTRATISTA y no requiere la modificación de la presente cláusula, de conformidad con el Manual de Contratación de COLPENSIONES.

DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS DEL CONTRATO: Con el fin de amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual relacionados con el presente contrato como requisito para iniciar la ejecución, EL CONTRATISTA deberá constituir garantía única del contrato que podrá consistir en: Fiducia mercantil en garantía; garantía bancaria a primer requerimiento; póliza expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, cuya póliza matriz esté debidamente aprobada por la Superintendencia Financiera y deberá constituirse en formato y condiciones generales a favor de *"Empresas Industriales y Comerciales del Estado"*, o en formato y condiciones generales a favor de *"Entidades públicas con Régimen Privado de Contratación"* y en todo caso debe garantizar el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria, dejando constancia en el texto de la póliza que el asegurado y beneficiario es LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, NIT No. 900.336.004 – 7, con los siguientes amparos:

AMPARO	VIGENCIA	PORCENTAJE
Cumplimiento	Igual al plazo del contrato, más cuatro (4) meses y hasta su liquidación, si a ella hubiere lugar.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	Igual al plazo del contrato y tres (3) años más.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.
Calidad del servicio	Igual al plazo del contrato, más cuatro (4) meses y hasta su liquidación, si a ella hubiere lugar.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.
Responsabilidad Civil Extracontractual	Igual al plazo del contrato.	Igual al diez por ciento (10%) del valor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA deberá ampliar o modificar las garantías exigidas en la forma establecida en el correspondiente otrosí (modificación, suspensión, adición, prórroga o ampliación del plazo). Sin perjuicio de lo anterior, COLPENSIONES podrá solicitar a la aseguradora la prórroga o modificación de las pólizas a cargo de EL CONTRATISTA, cuando este se negare a

hacerlo, valor que se descontará de las sumas a él adeudadas. El garante podrá subrogarse en las obligaciones de EL CONTRATISTA para con COLPENSIONES.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las garantías que debe constituir EL CONTRATISTA a favor de COLPENSIONES requieren aprobación por parte de ésta y los gastos que se ocasionen en su expedición correrán por cuenta de EL CONTRATISTA. Es entendido que la responsabilidad de EL CONTRATISTA no se limita al monto de la garantía o póliza de seguros, sino que se extiende a cubrir la totalidad de los perjuicios que se le ocasione a COLPENSIONES o a terceros en la ejecución del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. MULTAS: En caso de retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA en virtud del presente contrato, COLPENSIONES cobrará multas diarias y sucesivas conminatorias o de apremio equivalentes al uno por mil (1x1000) del valor total del presente contrato, por cada día hábil de retardo, sin que el monto total de la multa exceda el diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato. El cobro de la multa no exonera a EL CONTRATISTA del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva la cláusula de multas, el supervisor o interventor, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 99 de 2018 presentará el correspondiente informe, en el cual evidenciará la situación de posible incumplimiento con el fin de que EL CONTRATISTA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del mismo, proceda al correspondiente pago o indique las razones por las cuales se encuentra en desacuerdo con dicho informe, demuestre que ya cumplió con la obligación a su cargo o presente un plan o propuesta de cumplimiento; frente a lo cual COLPENSIONES procederá a analizar las razones expuestas por EL CONTRATISTA y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación respectiva, señalará en comunicación escrita si acepta total o parcialmente las observaciones presentadas. De no aceptarlas, COLPENSIONES podrá cobrar el valor respectivo previsto en el contrato por concepto de multa, mediante compensación o descuento de saldos que tenga pendiente EL CONTRATISTA. Para esto, con la firma del contrato, se entenderá que EL CONTRATISTA autoriza irrevocablemente a COLPENSIONES para que descuente los valores a su cargo por concepto de multa de cualquier suma a su favor por efecto de este u otro contrato. Del procedimiento y las actuaciones acá indicadas deberá informarse a la Compañía de Seguros, y en todo caso COLPENSIONES permitirá su actuación en el mismo.

DÉCIMA TERCERA. PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total o parcial al objeto del contrato o a las obligaciones emanadas del mismo, EL CONTRATISTA pagará a COLPENSIONES el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación del contrato, anticipada o por vencimiento del plazo, como estimación anticipada y parcial de perjuicios, y sin perjuicio de las multas, suma ésta que será exigible por vía ejecutiva, para lo cual, éste documento presta mérito ejecutivo, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno para constituirlo en mora, requerimiento al cual renuncia expresamente EL CONTRATISTA mediante éste contrato. Dicha suma se tendrá como pago parcial de los perjuicios que reciba COLPENSIONES por el incumplimiento. De conformidad con lo anterior, COLPENSIONES se reserva el derecho de reclamar judicial o extrajudicialmente los perjuicios que no se alcanzaren a cubrir con el monto de la cláusula penal pactada. El pago de la pena establecida en esta cláusula no constituirá obstáculo para exigir de EL CONTRATISTA:(i) el pago total de los perjuicios causados a COLPENSIONES, y (ii) el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA. COLPENSIONES podrá o descontar el valor de la pena y/o de los perjuicios causados del saldo que exista a favor de EL CONTRATISTA si lo hubiere, o hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

PARÁGRAFO. Para hacer uso de esta cláusula, el supervisor o interventor, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 99 de 2018, presentará el correspondiente informe, en el cual evidenciará la situación de posible incumplimiento con el fin de que EL CONTRATISTA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del mismo, explique las razones a que haya lugar. Frente a lo cual COLPENSIONES procederá a analizar las razones expuestas por EL CONTRATISTA y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación respectiva, señalará en comunicación escrita si acepta total o parcialmente las razones presentadas. De no aceptarlas y de considerar la existencia de un incumplimiento atribuible al CONTRATISTA, generador de perjuicios a COLPENSIONES, ésta podrá hacer uso del monto previsto en la cláusula penal prevista en el contrato, como tasación anticipada y parcial de perjuicios, mediante la compensación o el descuento de saldos que tenga pendiente EL CONTRATISTA. Para esto, con la firma del contrato, se entenderá que EL CONTRATISTA autoriza irrevocablemente a COLPENSIONES para que descuente el valor, por concepto del monto de la cláusula penal, de cualquier suma a su favor por efecto de éste u otro contrato vigente en la Entidad. Del procedimiento y las actuaciones acá indicadas deberá informarse a la Compañía de Seguros, y en todo caso COLPENSIONES permitirá su actuación en el mismo.

DÉCIMA CUARTA. - INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA dispondrá de la autonomía técnica, administrativa, directiva inherente a su calidad y, por lo tanto, correrán por su cuenta los gastos y riesgos que demande la ejecución del objeto del contrato, la contratación de los trabajadores idóneos necesarios para el desarrollo del mismo, pago de salarios, prestaciones, indemnizaciones de cualquier tipo y liquidación de todas las prestaciones surgidas de las relaciones laborales entre los mencionados trabajadores y EL CONTRATISTA. Por lo tanto, COLPENSIONES queda totalmente exonerada del pago de estas obligaciones o de cualquier obligación derivada de accidentes de trabajo o enfermedades laborales sufridas por los trabajadores y contratistas de EL CONTRATISTA.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL CONTRATISTA no podrá ceder o subcontratar los derechos y obligaciones que adquiere por éste contrato a ninguna persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo, escrito y expreso de COLPENSIONES, quien se reservará en todos los casos las razones para negar la autorización de la cesión o subcontratación. En caso de que COLPENSIONES autorice la subcontratación de alguna actividad, serán de responsabilidad única de EL CONTRATISTA los errores u omisiones en los que incurra el subcontratista, quien carecerá de todo derecho de reclamo ante COLPENSIONES. En todo momento EL CONTRATISTA será responsable de los pagos a los respectivos subcontratistas y no habrá relación contractual entre ellos y COLPENSIONES.

DÉCIMA SEXTA. SUSPENSIÓN: Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá, de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, previa aprobación del Supervisor o Interventor del mismo, mediante la suscripción de un acta donde se explique claramente tal evento, sin que para efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión. En el acta de suspensión deberán quedar establecidas las razones y fechas de suspensión y de reiniciación. Todas las garantías deben ampliarse en el mismo plazo de la suspensión.

DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato terminará de manera ordinaria por el vencimiento del plazo de ejecución o, una vez satisfecho el objeto del mismo, y de manera extraordinaria en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Por mutuo acuerdo entre las partes, y 2. Por la terminación anticipada del contrato teniendo en cuenta, en todo caso, los principios del artículo 209 de la Constitución Política.

DÉCIMA OCTAVA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: Sin perjuicio de otras causales previstas en la ley, el contrato se terminará anticipadamente dando lugar al pago de perjuicios a favor de COLPENSIONES por parte del CONTRATISTA en los siguientes eventos: 1. Cuando EL CONTRATISTA se abstenga de entregar a COLPENSIONES los documentos requeridos para el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución del contrato, dentro del plazo establecido para ello, o se negare a suscribir el acta de inicio una vez satisfechos esos requisitos. 2. Cuando EL CONTRATISTA, con posterioridad a la suscripción del acta de inicio no diere principio a la ejecución del contrato. 3. Cuando del incumplimiento de obligaciones del CONTRATISTA se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se causen perjuicios a COLPENSIONES. 4. Cuando EL CONTRATISTA omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral. 5. Cuando EL CONTRATISTA abandone o suspenda los trabajos y/o servicios y/o suministros total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de COLPENSIONES. 6. Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, EL CONTRATISTA no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. 7. Cuando EL CONTRATISTA subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de COLPENSIONES. 8. Cuando la situación de orden público lo imponga. 9. Por muerte de la persona natural o disolución de la persona jurídica del CONTRATISTA. 10. Por interdicción judicial o inicio de proceso liquidatorio del CONTRATISTA. 11. Por cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales del CONTRATISTA, que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. 12. Cuando EL CONTRATISTA sea una persona natural o jurídica, incurra en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente, prevista en la Constitución Política o en la ley y COLPENSIONES no autorice la cesión del mismo. 13. Cuando el contrato se haya celebrado contra expresa prohibición constitucional o legal. 14. Cuando EL CONTRATISTA no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que le sean aplicables. 15. Cuando EL CONTRATISTA figure en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. 16. Por violación por parte de EL CONTRATISTA de la confidencialidad de la información o por el mal manejo que se le dé a la información. 17. Por la imposibilidad de EL CONTRATISTA para ejecutar el objeto del presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA tendrá derecho, previas las deducciones a que hubiere lugar de conformidad con el contrato, a que se le pague la parte de los trabajos, bienes o servicios, recibidos a satisfacción por parte de COLPENSIONES hasta la fecha de terminación anticipada.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para hacer uso de esta cláusula, en cuanto sea aplicable, se seguirá el procedimiento establecido en el Parágrafo de la Cláusula de Multas.

DÉCIMA NOVENA. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Para los efectos del presente contrato se entenderán como eventos de incumplimiento de EL CONTRATISTA, entre otros, los siguientes: 1. Incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del contrato. 2. La inejecución total, ejecución parcial, defectuosa o retrasada del contrato por parte de EL CONTRATISTA. 3. La falta de constitución o renovación oportuna de las garantías a que está obligado EL CONTRATISTA. 4. La suspensión por más del cincuenta por ciento (50%) del plazo de ejecución total del contrato, por causas atribuibles al CONTRATISTA. 5. La suspensión de la ejecución del contrato sin razón que justifique ante COLPENSIONES o el retardo en su reanudación cuando se hubiesen suspendido por razones de fuerza mayor o caso fortuito. 6. La negativa o renuencia de EL CONTRATISTA a ejecutar trabajos o reparar los daños que el Supervisor o Interventor le indique. 7. Presentación de documentos o datos

con inexactitud y EL CONTRATISTA no los corrija dentro del plazo que para el efecto indique el Supervisor o Interventor.

PARÁGRAFO. En cualquiera de los eventos enunciados en la presente cláusula, COLPENSIONES dará aplicación, en cuanto sea aplicable, al procedimiento previsto en el parágrafo de la cláusula de multas del presente contrato.

VIGÉSIMA. MODIFICACIONES, ADICIONES Y PRÓRROGAS: Cualquier modificación, adición o prórroga del contrato deberá realizarse durante el plazo de ejecución contractual, estar previamente autorizada por COLPENSIONES y deberá realizarse por escrito, mediante el correspondiente otrosí, de conformidad con el Manual de Contratación de COLPENSIONES.

VIGÉSIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD: Si como consecuencia de actos u omisiones de EL CONTRATISTA o sus trabajadores en desarrollo de la ejecución del objeto contratado, o por el incumplimiento del mismo, se causen daños, pérdidas o perjuicios a COLPENSIONES, a sus trabajadores o a terceros, así como a los bienes de unos u otros, EL CONTRATISTA autoriza desde ahora a COLPENSIONES para retener y deducir de los pagos pendientes por los servicios prestados, las sumas necesarias para el pago de estas pérdidas, daños o perjuicios. Así mismo, COLPENSIONES queda expresamente autorizada para reclamar en acción directa ante la compañía de seguros o entidad bancaria en estos eventos, sin necesidad de requerimiento alguno. COLPENSIONES no será responsable ante EL CONTRATISTA por pérdidas, daños o perjuicios que éste o sus trabajadores pudieren sufrir por actos u omisiones del propio CONTRATISTA o de sus trabajadores, ni por accidentes que les sobrevengan en la ejecución del contrato por actos u omisiones del propio CONTRATISTA o de sus empleados, ni por destrucción, pérdida o daño causado por EL CONTRATISTA, de los elementos o bienes que el mismo CONTRATISTA pudiere utilizar en la ejecución del contrato, todos los cuales serán asumidos por EL CONTRATISTA.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CLÁUSULA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD. EL CONTRATISTA deberá, en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad:

a. Certificar al inicio de la ejecución del presente contrato, mediante escrito firmado por el representante legal, su aceptación a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de COLPENSIONES y su compromiso de proteger la información de las amenazas y riesgos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad.
b. Cumplir, socializar y hacer extensivos a sus empleados, subcontratistas debidamente autorizados y demás terceros en que se apoye para la ejecución del presente contrato, todos los cambios y actualizaciones de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, los lineamientos y otros documentos definidos por COLPENSIONES para todos los activos de información que se involucren en la ejecución del contrato, los cuales son conocidos y aceptados por EL CONTRATISTA.
c. Contar con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, gestionada, divulgada y formalmente establecida, hacia sus empleados, terceros y proveedores, como marco normativo en la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad.
d. Mantener contractualmente con sus contratistas obligaciones frente a la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, y velar periódicamente por su cumplimiento.
e. Gestionar de una manera efectiva los riesgos asociados a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, usando marcos de referencia aceptados para la gestión de riesgos como ISO 27005 o ISO 31000.

f. Contar con sistema de gestión en seguridad de la información y Ciberseguridad o demostrar la implementación de buenas prácticas alineadas a marcos internacionales como la ISO 27001 y la ISO 27032.
g. Contar con procedimientos para la adecuada obtención, retención, procesamiento y disposición final de la información física y digital.
h. Contar con procedimientos para la gestión de incidentes en seguridad de la información y ciberseguridad, que permitan la detección oportuna, contención, tratamiento, cierre y apropiación de las lecciones aprendidas.
i. Comunicar oportunamente a COLPENSIONES cuando sean víctimas de incidentes de seguridad que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato o cuando puedan extenderse a los sistemas o componentes de infraestructura de COLPENSIONES.
j. Implementar monitoreo permanente sobre su infraestructura, sistemas de información y procesos que permitan identificar posibles incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
k. Mantener revisión constante de sitios de fabricantes, proveedores y otras instituciones que puedan generar alertas tempranas sobre posibles incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad para analizarlas e implementarlas en caso de ser necesario.
l. Diseñar indicadores de gestión que permitan observar la efectividad en la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.
m. Contar con roles y responsabilidades definidas en la gestión de la seguridad de la información y la Ciberseguridad, y hacer seguimiento constante de su cumplimiento.
n. Contar con un diagrama de seguridad perimetral en el que se observen los diferentes dispositivos y su posición estratégica para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en un modelo de defensa en profundidad.
o. Contar con un procedimiento formal para la instalación y configuración segura (hardening) mediante guías aceptadas por la industria para todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato.
p. Garantizar que todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato cuentan con protección contra malware y virus.
q. Contar con un procedimiento formal para gestionar parches y actualizaciones para todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato.
r. Gestionar vulnerabilidades técnicas sobre la infraestructura y los sistemas de información, con especial atención en los que se encuentran conectados a Internet. Para esto deberá al menos una vez al año, o al menos una vez durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año, realizar pruebas de hacking ético y deberá realizar análisis de vulnerabilidades al menos dos veces al año, o al menos dos veces durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año.
s. Implementar un ciclo de desarrollo de software que contemple en todas sus etapas técnicas de desarrollo seguro para todas las aplicaciones y sistemas de información del alcance del presente contrato.
t. Contar con un plan de capacitación y sensibilización para sus empleados, terceros y usuarios en temas relevantes sobre gestión de riesgos, seguridad de la información y ciberseguridad, y el manejo adecuado de eventos que puedan ser incidentes.
u. Contar con escenarios de materialización de ataques cibernéticos dentro de su plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres, y probarlos al menos una vez al año, o al menos una vez durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año.
v. Analizar periódicamente la conveniencia de contar con pólizas de seguro para cubrir gastos derivados de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.

VIGÉSIMA TERCERA. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: EL CONTRATISTA debe certificar dentro de los quince (15) días calendario siguientes al inicio de la ejecución del contrato, mediante escrito firmado por el representante legal, que dispone de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible el objeto contratado, en el cual se incluyan los escenarios de falla identificados y que puedan generar interrupciones en la operación, junto con las estrategias de recuperación para restablecer el servicio. Dicho plan se mantendrá actualizado y disponible en el momento que COLPENSIONES lo requiera.

EL CONTRATISTA debe suministrar a COLPENSIONES el cronograma de pruebas a ejecutar durante la vigencia del contrato (mínimo se debe realizar una prueba al año), y el protocolo de comunicación (notificación y escalamiento) ante la materialización de un evento de interrupción. EL CONTRATISTA debe enviar copia de los informes resultado de las pruebas al Supervisor o Interventor del contrato en un término no superior a cinco (5) días calendario después de realizadas.

EL CONTRATISTA se compromete a participar activamente en los ejercicios y pruebas de los planes de continuidad de COLPENSIONES y a hacer extensivas las obligaciones contenidas en la presente cláusula a los empleados, terceros y subcontratistas debidamente autorizados en los que se apoye para ejecutar el objeto de este contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. AUDITORÍA: EL CONTRATISTA se compromete a facilitar la realización de las auditorías que decida emprender COLPENSIONES sobre las condiciones de ejecución del objeto del presente contrato. Para ello deberá: 1. Facilitar el acceso a la información que soliciten los auditores. 2. Facilitar el ingreso de los auditores a sus instalaciones e instalaciones de terceros subcontratistas debidamente autorizados para la prestación objeto del presente contrato y que se consideren necesarios para alcanzar el objetivo de la auditoría a realizar. 3. Designar un responsable para atender el grupo auditor. Dicho designado coordinará las reuniones del caso para el ejercicio de la auditoría programada. 4. COLPENSIONES tiene la potestad de realizar las auditorias con personal propio o con terceros contratados para tal fin.

EL CONTRATISTA en coordinación con el Supervisor o Interventor del contrato, debe implementar las acciones necesarias para optimizar la calidad de la ejecución del objeto del presente contrato, acorde con los resultados de las auditorias adelantadas por COLPENSIONES.

VIGÉSIMA QUINTA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COLPENSIONES de cualquier daño, perjuicio, reclamación, demanda y/o acción legal o administrativa originados por reclamaciones de terceros que puedan causarse o surgir de la celebración, ejecución y liquidación del contrato y por daños o lesiones a personas o a propiedades de terceros o al personal que EL CONTRATISTA requiere para el desarrollo del contrato, siempre y cuando dichas reclamaciones, demandas, acciones legales o administrativas, daños o lesiones se originen por acción u omisión de EL CONTRATISTA, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el contrato. Así mismo, las sanciones que se impongan por organismos de control, judiciales, administrativos y, en general, por cualquier entidad del orden nacional, departamental o municipal, por incumplimiento de lo ordenado por los mismos o por condena en los procesos civiles, laborales, administrativos, penales y, en general, cualquier condena que resulte con ocasión del desarrollo del contrato, serán asumidas por EL CONTRATISTA, siempre y cuando dichas condenas, multas o sanciones se originen por acción u omisión de EL CONTRATISTA, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el contrato. Si las sanciones no fueren pagadas por EL CONTRATISTA en los plazos estipulados, COLPENSIONES podrá realizar los pagos correspondientes por cuenta de EL CONTRATISTA, descontando directamente del saldo de cuentas a favor de éste, si las hay. En caso

de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra COLPENSIONES, ésta notificará a EL CONTRATISTA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su conocimiento, para que por su cuenta adopte las medidas previstas por la ley, para mantener indemne a COLPENSIONES y adelante las gestiones pertinentes a fin de llegar a un arreglo.

VIGÉSIMA SEXTA. INDEMNIDAD POR INCLUSIÓN, OMISIÓN O ERROR EN LA CATEGORIZACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS ELEMENTOS DEL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE. EL CONTRATISTA reconoce y acepta que mantendrá indemne a COLPENSIONES como consecuencia de los errores que llegare a cometer en cualquiera de los elementos requeridos en el formulario de autodiagnóstico diseñado y estructurado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) para el reconocimiento de los servicios de computación en la nube (cloud computing) excluidos del impuesto a las ventas (IVA) en los términos del artículo 476 del Estatuto Tributario, tal como quedó modificado por la Ley 2010 de 2019. En tal sentido, EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COLPENSIONES ante sus eventuales yerros en el correcto diligenciamiento del autodiagnóstico y de los cuales resulte un mayor impuesto a las ventas por pagar, por lo que sin limitación y con cargo a su propio pecunio deberá proceder al pago del mayor impuesto (IVA), sanciones e intereses, como consecuencia de los errores, omisiones y/o inclusiones de elementos en el formulario de autodiagnóstico que no resulten procedentes.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se considera confidencial entre las partes, toda aquella información o conocimiento que COLPENSIONES transfiera, delegue el tratamiento o comparta, por escrito, en medio magnético, físico, electrónico, verbalmente o en cualquier otra forma. Los documentos que se generen como resultado de la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de COLPENSIONES. Es prohibido para EL CONTRATISTA reproducir sin permiso previo y por escrito de COLPENSIONES, el material que se desarrolle con motivo del presente contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a: (i) Divulgar solo la información estrictamente necesaria a las personas directamente relacionadas con la ejecución del presente contrato; (ii) No revelar a terceros información confidencial, total ni parcialmente; (iii) Suscribir acuerdos de confidencialidad con sus empleados y/o terceros y/o subcontratistas que necesariamente deban tener acceso a la información confidencial, mediante los cuales se comprometan a guardar absoluta reserva y abstenerse de utilizarla para fines distintos de los previstos en este contrato. La obligación de confidencialidad sobre la información confidencial se extenderá para las partes de forma indefinida.

VIGÉSIMA OCTAVA. DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a entregar a COLPENSIONES o a quien ésta designe, sin costo alguno, todos los elementos e información que le fueren suministrados para la ejecución del contrato y lo generado en desarrollo del mismo (con excepción de los documentos de trabajo de EL CONTRATISTA, los cuales deberá preservar con absoluta confidencialidad, con la misma rigurosidad con que maneja su propia información), en la forma y lugar que COLPENSIONES le indique, en procura de evitar que la operación de COLPENSIONES se vea afectada. En ningún caso EL CONTRATISTA podrá retener elementos o información, so pretexto de la existencia de pagos o facturaciones pendientes por parte de COLPENSIONES.

VIGÉSIMA NOVENA. USO DE IMAGEN CORPORATIVA Y PROPIEDAD INTELECTUAL: EL CONTRATISTA se obliga a hacer uso de la imagen corporativa de COLPENSIONES en todas aquellas publicaciones, informes y demás documentos que se generan y que sean necesarios para la ejecución del objeto contractual, respetando todos sus manuales de imagen corporativa, de marca, y/o cualquier indicación especifica que realice COLPENSIONES.

El CONTRATISTA reconoce que COLPENSIONES es titular y/o derechohabiente de toda la propiedad intelectual que se entregue para la ejecución del contrato, incluyendo sus marcas, lemas comerciales, nombres comerciales, enseñas comerciales, diseños industriales, etiquetas, denominaciones, patentes, obras protegibles por derechos de autor, Know How, secretos industriales y demás relacionadas con sus derechos de propiedad intelectual, para ser usadas en la identificación, protección, prestación y demás derechos que le asistan de sus productos y servicios, y en la promoción, distribución, venta y uso y aplicación de sus tecnologías. Asimismo, toda especificación, dibujo, bosquejo, modelo, muestra, herramienta, dato, documentación, programa de computación o información técnica o comercial suministrada o revelada por COLPENSIONES por motivo o con ocasión de las actividades derivadas de este contrato, es de propiedad exclusiva de COLPENSIONES.

La autorización de uso de marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales, denominaciones, patentes, y demás propiedad intelectual bajo titularidad de COLPENSIONES no otorga derechos a EL CONTRATISTA, más allá de lo expresamente señalado en este contrato. Esta autorización está limitada al cumplimiento de las actividades derivadas del contrato y no se hace extensiva a terceros. Bajo ningún concepto EL CONTRATISTA puede usar el nombre, los signos distintivos, marcas o los símbolos que identifiquen a COLPENSIONES, a menos que haya recibido previamente autorización de COLPENSIONES por escrito para tales efectos para fines diferentes de los establecidos en este contrato.

Si para la ejecución del objeto del presente contrato EL CONTRATISTA utilizare propiedad intelectual de terceros, debe obtener las autorizaciones necesarias para el efecto, las cuales deberá exhibir en el momento en que COLPENSIONES lo requiera. Si como consecuencia de esa utilización, sobrevinieran reclamaciones, acciones judiciales o extrajudiciales, EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COLPENSIONES y saldrá en defensa de sus intereses en todo momento.

TRIGÉSIMA. INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN: Se aplicarán al contrato las normas de derecho privado sobre interpretación, modificación y terminación del contrato.

TRIGÉSIMA PRIMERA. GASTOS: Todos los gastos que se requieran para el perfeccionamiento y ejecución del contrato e iniciación del plazo de ejecución del mismo, como también la totalidad de las obligaciones fiscales o parafiscales que surjan de la celebración, ejecución o liquidación del presente contrato, serán por cuenta de EL CONTRATISTA.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA declara, bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente documento, que no se halla incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad consagradas en la Constitución Política o en la ley para celebrar este contrato y en especial las señaladas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones vigentes sobre la materia, ni ser responsable fiscalmente en virtud de lo señalado en la Ley 610 de 2000. Igualmente, declara que, en caso de sobrevenir alguna inhabilidad o incompatibilidad, se obliga a responder frente a COLPENSIONES por los perjuicios que le ocasione y se compromete a ceder el contrato, previa autorización escrita de COLPENSIONES o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. En cumplimiento del deber legal que le asiste a COLPENSIONES en relación con la cooperación de la prevención y control sobre el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito de similar categoría contemplado en normas nacionales e internacionales, EL CONTRATISTA declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de

activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otras, razón por la cual, acepta que en el evento en que EL CONTRATISTA o alguno de sus socios o accionistas, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control) o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a COLPENSIONES, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a COLPENSIONES, para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

TRIGÉSIMA TERCERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: De conformidad con las previsiones de las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y sus normas reglamentarias, COLPENSIONES actúa como responsable y titular de los datos personales puestos a disposición en virtud del presente contrato mientras que EL CONTRATISTA actúa como encargado del tratamiento de datos personales. EL CONTRATISTA como encargado, se compromete a dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, particularmente en su artículo 18 y sus decretos reglamentarios, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, además de todas aquellas normas e instrucciones que la Superintendencia de Industria y Comercio imparta, así como las previsiones indicadas en el Documento de política y procedimientos en materia de tratamiento de datos personales de COLPENSIONES que se encuentra publicado en su sitio web https:// www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_personales y que EL CONTRATISTA declara conocer.

EL CONTRATISTA podrá utilizar la información con datos personales únicamente para la gestión de servicios especializados para el desarrollo de los procesos que le han sido encargados y que conlleven la determinación de los derechos que le asisten a los ciudadanos.

El uso de datos se realizará durante el plazo de ejecución del presente contrato, salvo acuerdo particular en contrario entre las partes y de manera no exclusiva, no cesible e intransferible, teniendo EL CONTRATISTA derecho a utilizar la información con datos personales únicamente para las finalidades anteriormente descritas. En ningún caso el uso de los datos comprenderá la cesión de la propiedad sobre los derechos de propiedad intelectual de la base de datos.

El suministro de cualquier dato personal en virtud del presente contrato, no se interpretará directa e indirectamente como otorgamiento a EL CONTRATISTA de licencia alguna o derecho para utilizar dichos datos personales y sensibles para su propio beneficio o beneficio de cualquier otra persona natural o jurídica.

En el caso que EL CONTRATISTA en desarrollo de las obligaciones suscritas obtenga datos personales, debe contar con la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales en nombre de COLPENSIONES, de conformidad con el Artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y de igual forma debe cumplir con los principios de tratamiento incluidos en el artículo 4 de misma ley. Los datos obtenidos de esta forma, deberán ser trasferidos a COLPENSIONES, en su calidad de responsable del tratamiento de los mismos, conforme al procedimiento que se establezca.

TRIGÉSIMA CUARTA. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES Y POLITICAS DE SEGURIDAD: EL CONTRATISTA debe certificar al inicio de la ejecución del presente contrato mediante escrito firmado por el representante legal, que cumple con la normativa vigente para las entidades vigiladas

por la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente con la Circular externa No. 038 2009 y la Circular externa No. 042 de 2012 y demás reglamentación vigente, y que se compromete a cumplir sus modificaciones y demás reglamentación futura sobre la materia, así como las regulaciones sobre seguridad de la información que resulten aplicables, o cualquier otra norma que las sustituyan, deroguen o modifiquen, entre otros, en lo concerniente a la prestación de este tipo de servicios o a las que le sean aplicables a COLPENSIONES dentro de los términos del presente contrato. EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento en todo momento a las normas que sobre seguridad de información sean expedidas por cualquier autoridad nacional.

TRIGÉSIMA QUINTA. GESTION DE RIESGOS: EL CONTRATISTA debe identificar, analizar y evaluar los posibles riesgos relacionados con el objeto de este contrato. Para los riesgos identificados se requiere definir los controles para su mitigación.

TRIGÉSIMA SEXTA. PROTOCOLO DE INTERNET IPv6: Por tratarse de un contrato relacionado o que involucra Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el bien y/o servicio deberá soportar el protocolo de internet IPv6 nativo en coexistencia con IPv4.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: EL CONTRATISTA se compromete a dar cumplimiento a las normas legales de protección ambiental vigentes en Colombia, así como a la normatividad interna que para el efecto establezca COLPENSIONES, relacionadas con el deber de proteger el medio ambiente y los recursos naturales y realizar la disposición final de residuos peligrosos, con responsabilidad social en procura del desarrollo sostenible del medio ambiente.

TRIGÉSIMA OCTAVA. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO: Los siguientes documentos se entenderán integrados al presente contrato y formarán parte del mismo: 1) Estudios Previos. 2) Reglas de Participación. 3) La propuesta presentada por EL CONTRATISTA. 4) Las garantías constituidas por EL CONTRATISTA a favor de COLPENSIONES, de conformidad con lo dispuesto en este contrato. 5) Copia de las certificaciones de los pagos de aportes al sistema integral de salud, pensiones, riesgos laborales y parafiscales, realizados por EL CONTRATISTA. 6) Todos los protocolos y metodologías que le sean entregados al CONTRATISTA para desarrollar su labor. 7) El Manual de Contratación de COLPENSIONES 8) Todos los documentos generados en las distintas fases del mismo.

PARÁGRAFO. En caso de contradicción entre los documentos descritos prevalecerán, en todo caso, las disposiciones del Manual de Contratación de COLPENSIONES. En caso de contradicción entre las Reglas de Participación, los Estudios Previos, la propuesta presentada y el presente documento; prevalecerán, en primer término, las Reglas de Participación y en segundo término el presente contrato. En caso de contradicción entre las Reglas de Participación y sus anexos, prevalecerán las primeras.

TRIGÉSIMA NOVEVA. LIQUIDACIÓN: La liquidación del contrato se efectuará de mutuo acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, previo informe final del supervisor del mismo, en los siguientes casos: i) Cuando el contrato se termine de manera anticipada. ii) Cuando durante el plazo de ejecución del contrato se hayan presentado situaciones de incumplimiento, sanciones o controversias de diversa índole. iii) Cuando se trate de contratos cuya ejecución se realice por demanda de COLPENSIONES. iv) Por recomendación del Supervisor o Interventor del contrato en el Informe de Supervisión para Terminación.

PARÁGRAFO PRIMERO: COLPENSIONES podrá abstenerse de adelantar el procedimiento de

liquidación, cuando se evidencie, a partir de los informes de ejecución y de manera inequívoca, el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones por las partes. En todo caso, el Supervisor o Interventor deberá expedir un documento certificando dicha situación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si EL CONTRATISTA no se presenta a la suscripción del acta de liquidación, dentro del mes siguiente a la fecha en que le fue informado el respectivo proyecto, en la dirección de correo electrónico o física indicada en el presente contrato o en la propuesta, se tendrá como liquidación del contrato el Informe de Supervisión para Terminación.

CUADRAGÉSIMA. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a actualizar, cada que ocurran cambios que deban reportarse, la información requerida por COLPENSIONES para el cumplimiento de las normas relativas al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT - exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos se determina como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. Toda solicitud o comunicación que las partes deban dirigirse en virtud del presente contrato, se efectuarán por escrito y serán consideradas a partir de su recibo en las siguientes direcciones: a) COLPENSIONES: Carrera 10 No 72- 33, Torre B, Piso 12 de Bogotá, D.C. b) EL CONTRATISTA: Av. Carrera 7 # 156 – 68 de Bogotá, Correo Electrónico: milena.ramirez@xdc.com.co ; andres.ramirez@xdc.com.co

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con el acuerdo y firma del mismo por las partes. Para su ejecución se requiere la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que amparen el presente contrato por parte de COLPENSIONES y estar al día en el pago de los aportes de Seguridad Social Integral en Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y parafiscales.

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 30 días del mes de diciembre de 2020.

COLPENSIONES:

MARÍA ELISA MORÓN BAUTE
Vicepresidente de Gestión Corporativa

EL CONTRATISTA:

JOSE ANDRES RAMIREZ VELASQUEZ
Representante Legal

Proyectó: Carolina Baquero Vega – Profesional Master 07 - Dirección Contractual
Revisó: Aida Jiménez Molina - Directora Contractual