CONTRATACIÓN DIRECTA	**IPU-INC-078-2026**
CONTRATO No.	**22600021**
TIPO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL, PARA LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEVEN – ERP Y SISTEMA DE NÓMINA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO KACTUS-HCM.
VALOR	DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($216.865.365) M/CTE, IVA INCLUIDO y demás costos directos e indirectos.
PLAZO DE EJECUCIÓN	HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2027, CONTADOS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES DE EJECUCIÓN DE CONTRATO.
CONTRATANTE	**IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA**
ORDENADOR DEL GASTO	ALBA VIVIANA LEÓN HERRERA
IDENTIFICACIÓN	C. C. 51.790.488
CARGO	GERENTE GENERAL
CONTRATISTA	**DIGITAL WARE S.A.S**
REPRESENTANTE LEGAL	LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA C.C. 51.704.713 de Bogotá
NIT DE LA SOCIEDAD	830.042.244-1
CONTACTO	Calle 72 # 12-65 Piso 4° Bogotá, D. C. – 6019142208 - contratacion@digitalware.com.co

Los suscritos, **ALBA VIVIANA LEÓN HERRERA,** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía 51.790.488 de Bogotá, nombrada en el cargo de Gerente General de la **IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA,** Empresa Industrial y Comercial del Estado, según Decreto 0551 del 2 de mayo de 2024 y posesionada en el cargo según acta de 07 de mayo de 2024, quien en lo sucesivo se denominará LA IMPRENTA y, **LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA** identificada con la cédula de ciudadanía número 51.704.713 de Bogotá, en calidad de Representante Legal de la empresa **DIGITAL WARE S. A. S**, y quien en lo sucesivo se denominará EL CONTRATISTA, convienen en celebrar el presente contrato, previas las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. Que dentro de las funciones establecidas en la Ley 109 de 1994 y el Decreto 960 de 2013, la Imprenta Nacional de Colombia requiere contratar los servicios de actualización y soporte técnico de los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM, en apoyo a las actividades misionales administrativas y financieras, como el servicio de facturación electrónica (SEVEN - ERP) y Sistema de Nómina y Gestión del Talento Humano (KACTUS-HCM). La renovación del licenciamiento es esencial para garantizar la adecuada prestación del servicio y no renovarlo implicaría riesgos de disponibilidad de los sistemas de información, riesgos de incumplimiento normativo, falta de soporte y actualizaciones y mayor carga operativa debido a la gestión manual de los procesos.
2. Que mediante requerimiento de servicios 20261100011473 del 8 de abril de 2026, la Oficina de Sistemas e Informática solicitó iniciar el proceso contractual fundamentando su solicitud en las descripciones indicadas en el mismo y sus anexos, invocando la modalidad de selección por contratación directa, de conformidad con lo establecido en el artículo 30, numeral e) del manual de contratación de la entidad que dispuso: *"e. Cuando se contrate la adquisición de un bien o servicio cuya titularidad sea exclusiva, o se trate de fabricante único o titular del derecho de propiedad intelectual o su representante".* Para tal efecto, adjuntó documentos de DIGITAL WARE S. A. S., oferente de los sistemas de información SEVEN-ERP y KACTUS-HC, los cuales hacen parte integral del contrato, así:

- Anexo 1: Requerimientos técnicos (11 folios).
- Anexo 2: Certificado de exclusividad del Software KACTUS-HCM, del 25/02/2026.
- Anexo 3: Certificado de exclusividad del Software KACTUS-HCM y SEVEN-ERP, del 16/01/2026.
- Anexo 4: Cotización actualización y soporte a distancia del sistema de información KACTUS – SEVEN ERP a Imprenta Nacional de Colombia, del 21/01/2026, 11 folios.

3. Que en virtud de lo anterior, el ordenador del gasto de la Imprenta Nacional de Colombia autorizó, a través de la plataforma ORFEO, dar inicio al trámite precontractual, motivo por el cual el Grupo de Adquisiciones, de conformidad con el artículo 34, literal a) del Manual de Contratación de la entidad, procedió a adelantar el proceso de selección INVITACIÓN PÚBLICA No. IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IPU-INC-078-2026, cuyo objeto es: "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL, PARA LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEVEN – ERP Y SISTEMA DE NÓMINA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO KACTUS-HCM.", por valor de DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($216.865.365) M/CTE, IVA INCLUIDO y demás costos directos e indirectos, respaldados con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 2099 del 14 de abril de 2026.
4. Que el Grupo de Adquisiciones solicitó a las dependencias competentes el aval técnico, jurídico, financiero y económico de la Invitación IPU-INC-078-2026, en aras de presentarlas ante el Comité de Contratación para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Manual de Contratación, autorizaran su publicación en la plataforma Secop II y en la web de la INC, lo cual se cumplió en reunión efectuada por el Comité Asesor de Contratación el 30 de abril, Acta de Sesión Extraordinaria 025 de 2026.
5. Que de acuerdo con la verificación de los requisitos de la invitación, consignados en los informes presentados por el Comité Evaluador y asignación de puntaje, el secretario del Comité Asesor de Contratación los somete a consideración de los integrantes del mismo para que recomienden al Ordenador del Gasto la adjudicación del proceso a la empresa DIGITAL WARE S. A. S., cuya propuesta cumplió con la totalidad de los requisitos técnicos, jurídicos y financieros.
6. Que el Comité evaluador realizó la evaluación, jurídica, técnica, economía y financiera, la cual cumplió con todos los requisitos solicitados.
7. Que con base en lo anterior los miembros del Comité Asesor de Contratación recomiendan al Ordenador del Gasto la adjudicación del proceso IPU-INC-078-2026, a la empresa DIGITAL WARE S. A. S., decisión que fue adoptada en sesión extraordinaria del 15 de mayo de 2026 (Acta 028 de 2026).

Por lo anterior las partes:

ACUERDAN:

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL, PARA LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEVEN – ERP Y SISTEMA DE NÓMINA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO KACTUS-HCM.

CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE DEL OBJETO. El servicio comprende el mantenimiento **preventivo y correctivo**, así como el soporte técnico integral **de forma remota**, asegurando la continuidad operativa de los sistemas de información **SEVEN – ERP** y **KACTUS-HCM**. Asimismo, incluye el derecho a **actualizaciones y mejoras** proporcionadas por el proveedor durante la vigencia del contrato. el cual será de **doce (12) meses**, el cual no podrá exceder el 28 de febrero de 2027, se establece como vigencia el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2026 y el 28 de febrero de 2027.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO SIN IVA $	IVA UNITARIO %	PRECIO TOTAL INCLUIDO IVA $
Servicio de actualización soporte técnico integral a distancia de los Sistemas de Información SEVEN – ERP y KACTUS-HCM	C/U	1	97.554.587	18.535.371	116.089.958

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO SIN IVA $	IVA UNITARIO %	PRECIO TOTAL INCLUIDO IVA $
Componente para el servicio de Facturación Electrónica del Sistema SEVEN-ERP	C/U	1	8.845.216	1.680.591	10.525.807
Horas de consultoría para implementación nueva capa de presentación del sistema SEVEN-ERP.	Hora	140	316.000	60.040	52.645.600
Horas por demanda de Consultoría para modalidad de Servicio Extendido para el sistema de Talento Humano y Nómina KACTUS-HCM	Hora	100	316.000	60.040	37.604.000
				VALOR TOTAL	**$ 216.865.365**

CLÁUSULA TERCERA. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato asciende a la suma de DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($216.865.365) M/CTE, IVA INCLUIDO y demás costos directos e indirectos, respaldados con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 2099 del 14 de abril de 2026.

Para el servicio de mantenimiento a distancia: Pagos trimestral, Para El pago por las horas de servicio se efectuará de acuerdo con el consumo bajo demanda. Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de la factura con el cumplimiento de los requisitos de ley.

PARÁGRAFO. se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007). La certificación deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones anteriormente señaladas por lo menos durante los últimos seis (06) meses anteriores a la presentación de la oferta conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 28 de febrero de 2027, contados a partir del cumplimiento de los requisitos legales de ejecución de contrato.

PLAZOS:
- **Plazo de entrega:** El contenido en la guía de atención de servicios a distancia de Digital Ware
- **Plazo de garantía:** Hasta el 28 de febrero de 2027.
- **Plazo de ejecución:** Hasta el 28 de febrero de 2027, contados a partir del cumplimiento de los requisitos legales de ejecución de contrato.

CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. El CONTRATISTA tendrá los derechos y deberes establecidos en el Manual de contratación de la entidad y las obligaciones que se señalan a continuación.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

5.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

5.1.1 Atención y resolución de incidentes

El Contratista atenderá de manera **oportuna y eficiente** los incidentes que se presenten en los sistemas **Administrativo y Financiero SEVEN-ERP** y **Sistema de Nómina y Gestión del Talento Humano KACTUS-HCM**, bajo la modalidad **5x8** (lunes a viernes de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**). La atención por parte del oferente se brindará a través de la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda, asegurando la trazabilidad de las solicitudes y la correcta asignación de recursos para su resolución dentro de los tiempos acordados.

5.1.2 Atención de Solicitudes de Servicio

El contratista atenderá solicitudes de servicio, de consulta o de asesoría relacionados con la configuración de la plataforma por nuevas versiones instaladas y mejoras a programas,

generación de reportes de uso, monitoreo proactivo y cualquier otra solicitud que permita optimizar y mejorar la operación de los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM, con cargo a una bolsa de horas prevista para estos propósitos, previa radicación de la solicitud en la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda.

5.1.3 Mesa de Servicios

El proveedor deberá contar con una Mesa de Servicios activa y operativa y/o (herramienta de servicio de atención de calidad al cliente), la cual servirá como el punto único de contacto para la recepción, registro, gestión y seguimiento de todas las solicitudes de servicio, incluyendo incidentes, problemas y consultas relacionadas con los Sistemas SEVEN – ERP y KACTUS-HCM.

5.1.4 Derecho a actualizaciones del producto

El CONTRATISTA se compromete para con LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA (INC), otorgar el Derecho al Mantenimiento a Distancia de los Sistemas de Información ("SOFTWARE" SEVEN-ERP y KACTUS-HCM) que ha licenciado, el cual incluye la atención telefónica, vía Mesa de Ayuda, o correo electrónico de las incidencias que ocurran, y el derecho a descargar las actualizaciones y paquetes de servicio ("SERVICE PACKS") que se liberen durante la vigencia del contrato.

5.1.5 Actividades de administración y gestión

El proveedor deberá elaborar y entregar un reporte mensual de gestión que permita evaluar el desempeño y la funcionalidad de los Sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM.

5.1.6 Documentación y reporte de actividades

En caso de realizar actividades de transferencia de conocimiento, la información quedará detallada y documentada en una unidad de consultoría. Donde, el informe reflejará el resumen de las actividades realizadas.

5.1.7 La prestación del servicio

En caso de presentarse un incidente cuya naturaleza o complejidad impida su resolución de forma remota, el oferente deberá disponer del personal necesario para prestar soporte en sitio, cuando corresponda a eventos de alta complejidad y de prioridad crítica, en caso de un requerimiento o mejora por solicitud expresa de la INC, esta actividad se realizará con cargo a la bolsa de horas prevista para estos propósitos.

5.1.8 El servicio de Mantenimiento a Distancia incluye los siguientes componentes:

a) Actualización de producto por mejoras y nuevas funcionalidades incorporadas por EL CONTRATISTA.
b) Actualización de producto por cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas.
c) Actualización de producto por evolución del software base (sistemas operacionales, motores de base de datos)
d) Actualización por cambios normativos (Leyes, decretos, resoluciones), de carácter general y obligatorio cumplimiento.
e) Gestión de incidentes, corrección de errores.
f) Componente de Integración con el Sistema para la emisión de facturas electrónicas.

5.1.9 Respecto al SOFTWARE, el servicio cubrirá:

a) Suministro de nuevas versiones, parches y/o paquetes generados durante la vigencia del contrato, puestos a su disposición en la Mesa de Ayuda.
b) Desde el punto de vista de legislación, EL CONTRATISTA se compromete a realizar y entregar antes de que entren en vigencia, los cambios al SOFTWARE para que cumpla con las nuevas leyes y sus decretos reglamentarios, resoluciones, circulares, anexos y demás

documentos emitidos por las Entidades de Control, EPS, AFP, ARP, Cajas de Compensación, Superintendencias, Contraloría, Ministerio de Hacienda, las cuales hayan sido formalmente emitidas y sean de carácter general y obligatorio cumplimiento. No se realizarán cambios al SOFTWARE por reglamentación específica, ni excepciones del cliente, es decir requerimientos específicos, particulares, que no sean generales a los sistemas de información.

c) Actualizaciones tecnológicas por cambios de versión del Sistema Operacional y/o el Motor de Base de Datos, actualizaciones tecnológicas por nueva presentación del software.}
d) Nuevas versiones de la arquitectura del SOFTWARE.
e) Reportar por escrito a la IMPRENTA NACIONAL cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.
f) Atención de incidentes (consultas, reportes de defectos del SOFTWARE), durante la vigencia del contrato.
g) Mesa de Ayuda: Servicio vía Web diseñado por EL CONTRATISTA para reportar los incidentes detectados por la INC, mediante el cual se podrá hacer seguimiento al estado de cada incidente con una bitácora detallada del avance y la recepción de las comunicaciones y resultados enviados por los consultores.
h) Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por EL CONTRATISTA y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas u ofrecer indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
i) Gestión de Casos reportados en la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda.
j) Servicio de Call Center vía telefónica en días hábiles de 8:00 AM a 12:00 y de 2:00 PM a 5:00 PM.

5.2 NIVELES DE SERVICIO

5.2.1 Atención de Incidentes

El contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (SLA) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:

IMPACTO	DESCRIPCIÓN	ALTA	MEDIA	Baja
Urgencia critica	Cuando se presenta caída importante o falla total del sistema de información	Crítica, el tiempo de atención a soporte por establecimiento, estabilización y/o continuidad de operación de clientes es de máximo a 4 horas	4 horas	
Alta	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema	8 horas	16 horas	32 horas
Media	Cuando se presenta una novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación	16 horas	32 horas	64 horas
Baja	Puede estar asociado a preguntas de configuración, procedimiento u operación, investigación de problemas intermitentes, reimpresión de reportes actuales, entre otros	32 horas	64 horas	96 horas

5.2.2 Compensaciones por retrasos

En el caso de que el supervisor del contrato detalle y pruebe el cumplimiento tardío, el descuento aplicado será bajo métricas de los casos- incidentes reportados en la herramienta de atención al cliente y serán conciliados entre el Supervisor y el Gerente de cuenta del Contratista en los meses establecidos para el pago por el servicio prestado.

La fórmula aplicable es el número de incidentes reportados sobre número de incidentes atendidos. Este porcentaje se aplicará conforme la siguiente tabla:

Indicador	Porcentaje de descuento
Si el indicador se cumple entre 81% y 100%	No se realizará ningún tipo de descuento
Si el indicador se cumple entre 71% y 80%	Se realizará un descuento del 0,5% sobre 20% de valor de la factura en el del periodo de medición
Si el indicador se cumple en un intervalo inferior al 70%	se realizará un descuento del 0,7% sobre 20% de valor de la factura en el del periodo de medición.

En caso de presentarse descuentos, este valor será compensado en horas de consultoría que serán utilizadas de acuerdo a las necesidades de la Imprenta Nacional de Colombia.

5.3 EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá contar con un equipo de trabajo especializado para la correcta atención de los servicios relacionados con el Sistema Administrativo y Financiero SEVEN-ERP como también con el sistema de Nómina y Talento Humano KACTUS-HCM. Este equipo deberá estar compuesto al menos por los siguientes niveles de atención:

- Nivel 0 – Autogestión: Acceso a recursos de consulta y herramientas que permitan a los usuarios resolver incidentes menores por sí mismos.

- Nivel 1 – Mesa Técnica Especializada: Atención inicial de incidentes por parte de personal técnico capacitado para resolver problemas frecuentes y de mediana complejidad.

- Nivel 2 – Coordinador de Mesa Técnica de Ayuda: Supervisión y gestión de casos escalados desde el Nivel 1, incluyendo incidentes que requieran una mayor coordinación técnica o administrativa.

- Nivel 3 – director del Servicio al Cliente: Intervención en situaciones críticas o de alta complejidad, así como en aquellos casos que requieran toma de decisiones estratégicas o acciones correctivas de fondo.

5.4 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

La Imprenta Nacional de Colombia deberá:

a) Disponer de la Infraestructura Tecnológica y el SOFTWARE BÁSICO necesario para la operación adecuada de cada SOFTWARE.
b) Poseer cada SOFTWARE debidamente licenciado y actualizado, de acuerdo con las últimas liberaciones de los SERVICE PACKS publicadas por EL CONTRATISTA en el Centro de Soporte.
c) Asignar personal idóneo y capacitado para la correcta operación de cada SOFTWARE y sus procesos de negocio.
d) Instalar los SERVICE PACKS.
e) Suministrar y cargar información confiable y depurada para el buen funcionamiento para cada SOFTWARE.
f) Enviar al CONTRATISTA las disposiciones legales de carácter general y obligatorio cumplimiento, de las cuales tenga conocimiento y que en su concepto deban ser consideradas dentro de la funcionalidad por cada Software.
g) Asignar una persona responsable del reporte y gestión de casos en la Mesa de Ayuda. Esta persona será el único punto de contacto.
h) Conformar la Mesa de Ayuda Interna con personal a su cargo, para efectos de realizar las actividades de Soporte de Primer Nivel en las instalaciones de la IMPRENTA NACIONAL, una vez el SOFTWARE entre en producción.
i) Mantener un ambiente de pruebas con la misma configuración del ambiente de producción.
j) Instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.

k) Implantar y mantener una estructura de administración y seguridad de la información que incluya la realización de copias de respaldo (backup), antes de cada actualización y/o modificación para así garantizar la salvaguarda de la información. Igual procedimiento debe seguirse en caso de una visita presencial por parte del personal del CONTRATISTA.
l) Permitir el acceso remoto vía VPN, para las labores de diagnóstico y solución de problemas, cuando sea necesario.
m) Confirmar al CONTRATISTA, en un período máximo de cinco (5) días hábiles, si la solución enviada a cualquier requerimiento fue efectiva; si no se recibe esta confirmación el contratista la considerará como aceptada por parte de la IMPRENTA NACIONAL y cerrará el caso.
n) Informar al CONTRATISTA oportunamente cuando se requiera ampliar la Licencia de Uso otorgada para cada Software.

5.5 EL CONTRATO A SUSCRIBIR NO INCLUYE:

a) **Asistencia especial:** Entendiéndose por ésta aquella asistencia de tipo conceptual ajena a la operación del SOFTWARE.
b) **Asistencia técnica**: Referida a cualquier tipo de soporte, relacionado con hardware o productos de software diferentes al SOFTWARE; como, por ejemplo: la vacunación por virus, control de periféricos, errores ocasionados por hardware, problemas de redes y conectividad, recuperación de datos por pérdida de información, entre otros.
c) **Capacitación o entrenamiento** cuando se refiere a educación sobre hardware, sistemas operativos, educación sobre administración de bases de datos, administración de redes y capacitación sobre herramientas de hardware o software no suministradas por el CONTRATISTA.
d) **Asistencia generada por errores** causados por el acceso a las bases de datos del SOFTWARE por aplicativos diferentes a los provistos por el CONTRATISTA.
e) **Consultoría adicional**: Entendida como cualquier requerimiento relacionado con: capacitación sobre el SOFTWARE, adicional a la originalmente pactada, cambios de parámetros, reinstalación de los productos adquiridos, verificación de la parametrización o nueva parametrización de los módulos, acompañamiento, apoyo en migración de datos, entre otros.
f) **Desarrollos o ajustes de funcionalidades** y/o módulos que no se encuentren dentro de las disposiciones de carácter general y obligatorio cumplimiento, por ley.
g) **Capacitación** o entrenamiento sobre el Software SEVEN-ERP y KACTUS-HCM

5.6 MODIFICACIONES O ADICIONES NO INCLUIDAS:

En caso de requerir modificaciones o adiciones no incluidas, éstas deberán documentarse en forma detallada para que puedan ser analizadas por el Comité de Cambios del CONTRATISTA, quien determinará su viabilidad. En caso de ser viables, estas modificaciones o adiciones serán cotizadas al cliente y una vez aprobadas por el, su ejecución se formalizará mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:
(a) Un otro si al contrato;
(b) Un contrato independiente;
(c) Una orden de compra.

En caso de que se genere algún desarrollo, se liquidará un 20% de este, como servicio de mantenimiento, actualización y soporte a partir de la fecha de entrega, el cual corresponderá a un año e incrementará el contrato de actualización y soporte.

5.7 PROPIEDAD INTELECTUAL

La IMPRENTA NACIONAL reconocerá y aceptará que el CONTRATISTA es el propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual del SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM (modelo de datos, OCX, componentes, librerías, ejecutables, fuentes, documentación), así como de sus futuras versiones, desarrollos, adaptaciones, mejoras, anexos, logotipos, manuales, metodologías y otros productos relacionados. Todo código de software complementario que sea desarrollado utilizando algún componente, librería, modelo entidad-relación, modelo de datos, modelo físico, modelo lógico y pantallas del SOFTWARE, entrará a ser parte del SOFTWARE y será considerado propiedad del CONTRATISTA.

La IMPRENTA NACIONAL, se obliga a respetar estos derechos y a no usar indebidamente la marca, signos, nombre, logos, materiales, SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM , ni cualquier otro derecho del CONTRATISTA, limitándose al uso estrictamente necesario para la ejecución de este Contrato; en caso de contrariar esta disposición, este hecho se considerará como violación de los Derechos de Autor del CONTRATISTA, quien podrá hacer uso de los recursos legales que le asistan para el restablecimiento de su derecho.

Ninguna persona diferente al personal del CONTRATISTA o una empresa o persona expresamente autorizada por el CONTRATISTA está autorizada para realizar modificaciones al SOFTWARE (Estructura y Base de Datos, Programas y Librerías); por esta razón, el CONTRATISTA no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas al SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM por personas ajenas a él o a las no autorizadas.

5.8 FACTURACIÓN

El contratista emitirá las facturas correspondientes conforme a lo acordado, las cuales deberán estar debidamente respaldadas por los informes de gestión y atención de incidencias gestionadas a través de la mesa de servicio, los cuales deberán contar con la aprobación previa de la supervisión del contrato.

5.9 OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir cabalmente con el desarrollo del objeto presente contrato de acuerdo con las condiciones técnicas y económicas estipuladas en el requerimiento, la Invitación y la propuesta presentada.
2. Informar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier anomalía que se presente durante la ejecución del mismo.
3. Atender las observaciones que durante el desarrollo del contrato imparta el supervisor designado.
4. Presentar los informes correspondientes para la formalización y legalización de los pagos, así como los que el supervisor del contrato le solicite.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones del sistema de seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) así como al SG-SST y demás normas aplicables, presentando los documentos respectivos que acrediten tal situación.
6. Cargar en la plataforma SECOP II la factura generada para cada uno de los cobros de bienes y/o servicios prestados, junto con el soporte de pago de los aportes al Sistema de Seguridad HOJA NRO. 16 - INVITACIÓN DIRECTA SIN OFERTAS NRO. IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA IDIRSIN-INC-029-2023 Social y demás declaraciones del contratista para el efecto, y enviar electrónicamente a la entidad contratante, para el inicio del trámite de pago respectivo.
7. Mantener los precios relacionados y propuestos en su oferta, sin variación durante el término de la duración del contrato.
8. Cumplir con la ley de Habeas Data y guardar la confidencialidad de toda la información que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular.
9. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y retrasos injustificados.
10. Dar cumplimiento a todas aquellas obligaciones inherentes al contrato, los acuerdos de niveles de servicio y las necesarias para la correcta ejecución del objeto del mismo.

CLÁUSULA SEXTA. DERECHOS Y DEBERES DE LA IMPRENTA. En desarrollo del presente contrato la IMPRENTA, tendrá los derechos y deberes establecidos en las disposiciones legales aplicables a este tipo de contratos. De igual manera, se obliga a:

1. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual.
2. Ejercer la supervisión idónea y oportuna del contrato.
3. Facilitar al CONTRATISTA todos los medios necesarios para cumplir a cabalidad el objeto del presente contrato.

4. Velar por el cumplimiento del objeto contractual.
5. Disponer de la Infraestructura Tecnológica y el SOFTWARE BASICO necesario para la operación adecuada del SOFTWARE.
6. Poseer el SOFTWARE debidamente licenciado y actualizado, de acuerdo con las últimas liberaciones de los SERVICE PACKS publicadas por DIGITAL WARE en el Centro de Soporte.
7. Asignar personal idóneo y capacitado para la correcta operación del SOFTWARE y sus procesos de negocio.
8. Instalar los SERVICE PACKS.
9. Suministrar y cargar información confiable y depurada para el buen funcionamiento del SOFTWARE.
10. Enviar a DIGITAL WARE las disposiciones legales de carácter general y obligatorio cumplimiento, de las cuales tenga conocimiento y que en su concepto deban ser consideradas dentro de la funcionalidad del Software.
11. Asignar una persona responsable del reporte y gestión de casos en el SAC. Esta persona será el único punto de contacto y será capacitada por DIGITAL WARE para el desempeño de esta función.
12. Conformar la Mesa de Ayuda Interna con personal a su cargo, para efectos de realizar las actividades de Soporte de Primer Nivel en las instalaciones del LICENCIATARIO, una vez el SOFTWARE entre en producción.
13. Mantener un ambiente de pruebas con la misma configuración del ambiente de producción.
14. Instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.
15. Implantar y mantener una estructura de administración y seguridad de la información que incluya la realización de copias de respaldo (backup), antes de cada actualización y/o modificación para así garantizar la salvaguarda de la información. Igual procedimiento debe seguirse en caso de una visita presencial por parte del personal de DIGITAL WARE.
16. Permitir el acceso remoto vía VPN, para las labores de diagnóstico y solución de problemas, cuando sea necesario.
17. Confirmar a DIGITAL WARE, en un período máximo de cinco (5) días hábiles, si la solución enviada a cualquier requerimiento fue efectiva; si no se recibe esta confirmación DIGITAL WARE la considerará como aceptada por parte del LICENCIATARIO y cerrará el caso.
18. Informar a DIGITAL WARE oportunamente cuando se requiera ampliar la Licencia de Uso otorgada.
19. De igual manera, se obliga a pagar el precio en la forma pactada y a ejecutar los actos que le competen para el cabal desarrollo del presente contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA. Teniendo en cuenta que la operación del sistema de información la lleva a cabo el personal de la INC y la aprobación y cargue de la información en las estructuras de las bases de datos es responsabilidad del mismo.

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍA ÚNICA. El contratista de conformidad con lo dispuesto en el manual de contratación de la Imprenta Nacional de Colombia y con el fin de avalar el cumplimiento idóneo y oportuno de las obligaciones estipuladas, el pago de las sanciones, de la cláusula penal pecuniaria y demás sanciones pactadas en el contrato, presentará una garantía de única consistente en póliza expedida por una compañía de seguros legalmente constituida para funcionar en Colombia en formato para ENTIDADES ESTATALES CON RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN PRIVADO, a favor de la Imprenta Nacional de Colombia Nit. 830.001.113-1 para respaldar los siguientes riesgos:

- **CUMPLIMIENTO**. Por el (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía única.

- **CALIDAD DEL SERVICIO**. Por el (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la garantía única.

- **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.** El contratista deberá constituir una garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual, a favor de la entidad contratante, con una cuantía equivalente a [150] salarios mínimos legales mensuales vigentes por un plazo igual al plazo de ejecución del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso de que el presente contrato se adicione, prorrogue, o en cualquier otro evento en que fuere necesario, el CONTRATISTA se obliga a ajustar las garantías a que se refiere esta cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La garantía será constituida en una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia autorizada para funcionar por parte de la Superintendencia Financiera y que no tenga suspendida y/o prohibida la facultad de emitir pólizas de cumplimiento a favor de entidades estatales.

PARÁGRAFO TERCERO. La garantía no podrá ser cancelada sin la a autorización escrita de la IMPRENTA.

PARÁGRAFO CUARTO. El CONTRATISTA deberá cumplir con todos los requisitos necesarios para mantener vigente la garantía a que se refiere el contrato. Estará a cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías. En caso de mora por parte del CONTRATISTA en pagar oportunamente tales gastos la IMPRENTA podrá hacerlo y descontará su valor de las sumas de dinero que deba pagar al CONTRATISTA con posterioridad a la fecha en que éste haya debido pagar tales primas y erogaciones.

CLÁUSULA NOVENA.- CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, LA IMPRENTA presentará reclamación por concepto de cláusula penal pecuniaria por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, mediante demanda que se instaurará por parte de la Imprenta ante el juez competente, como estimación anticipada y parcial de perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del contratista y/o su garante, el pago de la indemnización correspondiente de los demás perjuicios sufridos, de conformidad como lo estipula el Código Civil Colombiano.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las partes acuerdan que la pena puede acumularse con cualquiera otra forma de indemnización, en los términos del artículo 1600 del Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA. - MULTAS: En caso de retardo en el cumplimiento del contrato o de las obligaciones relacionadas con ocasión de la ejecución del mismo a cargo de EL CONTRATISTA, dará origen al pago de sumas sucesivas diarias equivalentes al cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total del contrato por cada día de retardo sin exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, mediante demanda que se instaurará por parte de la Imprenta ante el Juez del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DEL CONTRATO. La coordinación, supervisión y control de ejecución de este contrato estará a cargo del funcionario a quien se notifique mediante comunicación interna del jefe de la Oficina Asesora Jurídica, quien podrá exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria para el desarrollo del mismo, velará por los intereses de LA IMPRENTA y tendrá las funciones que por la naturaleza del contrato le sean propias, así como las que específicamente se estipulan:

11.1. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual.
11.2. Facilitar al CONTRATISTA todos los medios necesarios para cumplir a cabalidad el objeto del presente contrato.
11.3. Observar las obligaciones propias de la actividad, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, el Manual de Supervisión y demás manuales y normas vigentes que regulan la materia.
11.4. El supervisor ejercerá el control y vigilancia de la ejecución del contrato, exigiendo a las partes el cumplimiento idóneo y oportuno del mismo, así mismo debe verificar el

cumplimiento del contrato en cuanto a plazo, lugar, cantidad, calidad, planes, proyectos y demás acciones acordadas.

11.5. Responder por la realización a satisfacción de las actividades que comporta la ejecución del objeto del presente contrato de conformidad con lo pactado en el mismo.
11.6. Efectuar los requerimientos que sean del caso cuando las exigencias de cumplimiento así lo requieran.
11.7. Velar porque todas las obligaciones del contrato sean ejecutadas conforme a su naturaleza, garantizando la correcta aplicación de los términos y condiciones establecidos.
11.8. Requerir al CONTRATISTA cuando advierta incumplimientos, estructurar los soportes y hacer el respectivo informe del caso con las cuantificaciones a que haya lugar, que le permitan adelantar a la entidad el trámite correspondiente.
11.9. Asistir a las mesas de trabajo que sean convocadas por la Imprenta Nacional de Colombia o el CONTRATISTA, para asegurar la correcta ejecución del contrato.
11.10. Cargar los correspondientes informes de ejecución en las plataformas existentes para el caso.
11.11. Ejecutar en general las obligaciones que surgen de la naturaleza de este contrato.

PARÁGRAFO.- El Supervisor del contrato no está facultado para prorrogar, adicionar y/o firmar acta de suspensión. Esta función es privativa del ordenador del gasto. En este sentido, el Supervisor solo debe emitir el concepto pertinente. Para el ejercicio de la supervisión, el supervisor deberá observar la Resolución 32 de 2017 de la Imprenta Nacional de Colombia, mediante la cual se adopta el Manual de supervisión de la actividad contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El término de ejecución del presente contrato podrá suspenderse o darse por terminado por:

12.1 Por vencimiento del plazo pactado.
12.2 Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito que hagan imposible el cumplimiento del objeto y la finalidad del contrato.
12.3 Por conveniencia de las partes siempre y cuando no se vea afectada ninguna de las partes, quienes de común acuerdo y mediante la suscripción de un acta dejarán constancia de tal evento.
12.4 Por incumplimiento parcial o total de las obligaciones pactadas en este contrato con base en el informe de supervisión del contrato.

PARÁGRAFO. En los eventos de terminación anticipada del contrato, esto es, antes del vencimiento del plazo pactado, las partes suscribirán acta donde conste este hecho y se consigne la obligación del CONTRATISTA de hacer entrega al Supervisor de la información que se le haya suministrado y un informe detallado de las actividades desarrolladas en ejecución del contrato y hasta su terminación.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- INDEMNIDAD. El CONTRATISTA se compromete a mantener indemne a la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que surjan de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas, dependientes o cualquier otra persona vinculada a la ejecución del contrato.

El CONTRATISTA se obliga a indemnizar a la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA en caso de violación o incumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato. Esto incluye cualquier reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros causados por el CONTRATISTA, sus subcontratistas o proveedores, hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor total del contrato.

El CONTRATISTA mantendrá indemne al Contratante por cualquier obligación de carácter laboral o relacionada con el incumplimiento de las obligaciones laborales que asume frente al personal, subordinados o terceros vinculados a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA Y EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El CONTRATISTA actuará en coordinación con los lineamientos establecidos por el supervisor del contrato; sin embargo, la ejecución del contrato será realizada por el CONTRATISTA bajo su propia cuenta, con absoluta autonomía, y no estará sometido a subordinación laboral con la IMPRENTA.

Los derechos del CONTRATISTA se limitarán, conforme a la naturaleza del contrato, a exigir el cumplimiento de las obligaciones de la IMPRENTA y al pago de los honorarios estipulados por la prestación del servicio. En consecuencia, se entiende claramente que no existirá relación laboral alguna entre la IMPRENTA y el CONTRATISTA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD. Las partes reconocen y aceptan que la confidencialidad es un aspecto fundamental dentro del marco de este contrato, tanto respecto a la información suministrada por el CONTRATISTA como la información de la IMPRENTA. En desarrollo del presente contrato tendrán calidad de confidencial todos los materiales, datos, programas de carácter comercial, financiero o técnico tanto de la IMPRENTA como de sus contratistas, o de terceros vinculados a la entidad en razón de las funciones que le competen. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su terminación, mientras la información conserve el carácter de reservada, clasificada, confidencial, estratégica, protegida por datos personales, sometida a secreto legal o no destinada a conocimiento público. EL CONTRATISTA no podrá alegar terminación contractual, liquidación, vencimiento del plazo o ausencia de pago para divulgar, retener, explotar, reproducir o usar información conocida con ocasión del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- PROHIBICIONES. EL CONTRATISTA de manera expresa, se obliga a cumplir con las siguientes reglas y limitaciones:

16.1 No podrá iniciar la ejecución del contrato mientras no se cumplan los requisitos de ejecución; tampoco podrá solicitar pago alguno con cargo a este contrato por servicios prestados sin el cumplimiento de los requisitos establecidos para ese efecto en este contrato.

16.2 Solo podrá ejecutar las actividades hasta concurrencia del valor y tiempo pactados en este documento o en las adiciones que se suscriban.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CASO FORTUITO Y 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 la demora sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las Partes en mora. La ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito debe ser comunicada el día de la ocurrencia del evento o a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de ocurrencia del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- CESIÓN DEL CONTRATO. EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona natural o jurídica alguna, sin el consentimiento previo y escrito de la IMPRENTA.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, CONFIDENCIALIDAD OPERATIVA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Para efectos de la ejecución contractual, EL CONTRATISTA actuará como encargado del tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso, según las instrucciones documentadas de la Imprenta Nacional de Colombia, cuando corresponda, sin que pueda determinar finalidades, medios, usos, transferencias, transmisiones, reproducciones o tratamientos distintos a los estrictamente necesarios para cumplir el objeto contratado.

EL CONTRATISTA se obliga a tratar únicamente los datos indispensables para la ejecución del contrato; garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de

la información; limitar el acceso al personal estrictamente autorizado; suscribir acuerdos de confidencialidad con todo el personal vinculado; abstenerse de copiar, extraer, transferir, transmitir, almacenar en repositorios no autorizados, usar para fines propios o entregar información a terceros sin autorización previa, expresa y escrita; implementar controles técnicos, administrativos, físicos y humanos de seguridad; y reportar cualquier incidente de seguridad o violación de datos personales dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su conocimiento.

Finalizada la ejecución contractual, EL CONTRATISTA deberá devolver a la INC o a quien esta indique toda la información, documentos, bases de datos, soportes físicos, medios magnéticos, copias y respaldos a los que haya tenido acceso. Solo podrá conservar información cuando exista obligación legal de conservación, caso en el cual deberá mantenerla bloqueada, segura, separada de sus bases activas y exclusivamente por el término legal aplicable.

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- DOCUMENTOS DEL PRESENTE CONTRATO: Hacen parte del presente contrato los siguientes documentos:

20.1 Requerimiento de servicios 20261100011473 del 8 de abril de 2026.
20.2 Certificado de Disponibilidad Presupuestal 2099 del 14 de abril de 2026.
20.3 Invitación Pública IPU-INC-078-2026.
20.4 Oferta presentada por la empresa DIGITAL WARE S. A. S.
20.5 Anexo No. 01 – Requerimientos técnicos.
20.6 Acta de Comité Asesor de Contratación 025 del 30 de abril de 2026.
20.7 Acta de Comité Asesor de Contratación 028 del 15 de mayo de 2026.
20.8 Comunicado de adjudicación.
20.9 Los demás documentos que se emitan con posterioridad al perfeccionamiento del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las partes acuerdan que para la solución de las diferencias, controversias o discrepancias que surjan de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente contrato, se solucionarán en primera instancia de manera directa entre las partes, y/o de conformidad con los mecanismos de solución directa o alternativos previstos en las normas placables al caso concreto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. CONDICIÓN RESOLUTORIA: Las partes pactan condición resolutoria expresa a favor de la Imprenta Nacional de Colombia en caso de incumplimiento grave, reiterado o sustancial de las obligaciones del CONTRATISTA, especialmente cuando dicho incumplimiento afecte la continuidad, oportunidad, calidad, seguridad, trazabilidad, custodia documental, protección de datos personales.

Para su aplicación, el supervisor pondrá en conocimiento del CONTRATISTA el informe de presunto incumplimiento con sus soportes, concediéndole un término de tres (3) días hábiles para presentar explicaciones y pruebas. Vencido dicho término, la INC evaluará los descargos y comunicará la decisión correspondiente. La terminación por condición resolutoria no impedirá reclamar multas, descuentos por ANS, cláusula penal, indemnización de perjuicios, afectación de garantías y demás derechos contractuales o legales.

La INC podrá terminar anticipadamente el contrato cuando se suspenda, termine, reduzca, modifique sustancialmente o pierda necesidad el Contrato Interadministrativo, o cuando sobrevengan decisiones de autoridad competente, restricción presupuestal, imposibilidad técnica o circunstancia objetiva que haga inviable o innecesaria la continuidad del servicio. En tal evento, se reconocerán únicamente los servicios efectivamente ejecutados, recibidos a satisfacción y no pagados, sin perjuicio de los saldos, compensaciones, descuentos o reclamaciones a que haya lugar La Imprenta podrá dar por terminado unilateralmente el contrato por razones de interés institucional, afectación del contrato interadministrativo principal, riesgo jurídico, presupuestal o reputacional, sin que haya lugar a indemnización distinta al pago proporcional del servicio efectivamente ejecutado.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS). ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), DESCUENTOS OPERATIVOS Y

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN. Los incumplimientos de los Acuerdos de Niveles de Servicio darán lugar a descuentos operativos sobre la facturación mensual del componente afectado, sin perjuicio de la aplicación de multas, cláusula penal, reclamación de perjuicios, afectación de garantías o demás mecanismos contractuales y legales que resulten procedentes cuando la gravedad, reiteración o impacto del incumplimiento lo justifique.

Cuando el supervisor del contrato identifique, detalle y soporte un presunto cumplimiento tardío o defectuoso de los ANS, la medición se realizará con base en los casos o incidentes reportados en la herramienta de atención al cliente o en el medio oficialmente dispuesto para la trazabilidad del servicio. La medición será revisada entre el supervisor del contrato y el gerente de cuenta del CONTRATISTA dentro del periodo establecido para el pago del servicio prestado, sin que dicha revisión implique renuncia de la Imprenta Nacional de Colombia a aplicar los descuentos o medidas contractuales que correspondan.

La fórmula aplicable será el resultado de dividir el número de incidentes atendidos dentro de los tiempos pactados entre el número total de incidentes reportados en el respectivo periodo de medición, multiplicado por cien. Con base en dicho indicador, se aplicarán las reglas pactadas en la cláusula 5.2.2.

Los descuentos se calcularán exclusivamente sobre el veinte por ciento (20%) del valor de la factura del respectivo periodo, por corresponder dicho porcentaje al componente de actualización y soporte, gestión de incidentes, corrección de errores y mesa de servicio. La aplicación de estos descuentos tendrá naturaleza de ajuste operativo por el nivel de servicio efectivamente recibido y no se entenderá como condonación, saneamiento, novación, transacción ni renuncia a reclamar multas, cláusula penal, perjuicios, afectación de garantías o cualquier otra consecuencia derivada de incumplimientos graves, reiterados o sustanciales.

En caso de presentarse descuentos, la Imprenta Nacional de Colombia podrá aplicarlos directamente sobre la factura del periodo de medición o sobre la factura inmediatamente siguiente. No obstante, cuando resulte conveniente para la Entidad y exista aceptación expresa del supervisor, el valor del descuento podrá ser compensado en horas de consultoría, soporte especializado, acompañamiento técnico, estabilización o mejora, las cuales serán utilizadas de acuerdo con las necesidades institucionales de la Imprenta Nacional de Colombia. En ningún caso dichas horas podrán sustituir obligaciones ordinarias ya incluidas en el contrato ni servir para disminuir el estándar de calidad, oportunidad o continuidad exigible al CONTRATISTA.

Para la aplicación de los descuentos, el supervisor requerirá al CONTRATISTA mediante comunicación escrita o electrónica, adjuntando el informe de la presunta causal, la relación de incidentes, la medición aplicada y las evidencias correspondientes. El CONTRATISTA contará con tres (3) días hábiles, contados a partir de la recepción del requerimiento, para pronunciarse, controvertir los hechos, desvirtuar los retrasos, aportar soportes y proponer medidas correctivas que eviten la repetición de las fallas del servicio.

Vencido el término anterior, el supervisor analizará los argumentos y soportes presentados por el CONTRATISTA, en observancia del debido proceso, contradicción y defensa, y expedirá comunicación motivada sobre la procedencia o improcedencia del descuento operativo, la compensación o la medida contractual aplicable. Dicha comunicación deberá indicar los hechos acreditados, las evidencias valoradas, las cláusulas o reglas técnicas aplicables, la medición del indicador y el monto económico a descontar, cuando a ello haya lugar.

Si el CONTRATISTA no se pronuncia dentro del término otorgado o no allega soportes idóneos que justifiquen la ausencia, tardanza, falla del servicio o entrega defectuosa, el supervisor continuará el trámite con fundamento en la información disponible y podrá establecer el descuento correspondiente de acuerdo con los ANS aceptados por las partes, dejando constancia motivada de la decisión.

Cuando el CONTRATISTA no esté de acuerdo con la aplicación del descuento por ANS, podrá solicitar, dentro del término de traslado, una reunión de revisión. En dicha reunión se expondrán los argumentos de las partes, se revisarán los hechos, evidencias, registros de la herramienta de atención al cliente y mediciones aplicables, y se dejará constancia de la aceptación o no de responsabilidad. El supervisor manifestará si procede la aplicación del descuento conforme a los ANS acordados, procurando la depuración técnica de la medición. Las decisiones, acuerdos o desacuerdos serán registrados en acta. Si no se llega a acuerdo, el asunto será trasladado al ordenador del gasto, quien decidirá de fondo conforme al contrato, sus anexos, las pruebas recaudadas y la normativa aplicable.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN. Para todos los efectos legales el lugar de ejecución del presente contrato será en la ciudad de Bogotá, D. C.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- LEY APLICABLE. El presente contrato queda sujeto a las disposiciones del derecho privado previstos en la ley civil y comercial colombiana, de conformidad con el Artículo 14 de la Ley 1150 de 2007. El CONTRATISTA declara que no se halla incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad, para la ejecución del presente contrato y que cumplirá en estricto sentido con el pacto de transparencia suscrito y presentado en su propuesta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN. Este contrato se entiende perfeccionado con la firma electrónica de las partes a través de la plataforma SECOP II. Para iniciar su ejecución se requiere del registro presupuestal correspondiente, de la aprobación de la garantía única por parte de la Imprenta Nacional de Colombia a través de la plataforma SECOP II y de la notificación de Supervisión.

En el evento que la firma electrónica no se lleve a cabo en el término fijado en el presente contrato, la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA entenderá que el oferente no cumple con su obligación de suscripción del contrato, con las consecuencias legales correspondientes.

El presente documento se firma electrónicamente por las partes a través de la plataforma electrónica SECOP II

	Nombre- Cargo - Dependencia	**Firma**	**Fecha**
Elaboró	Cielo Rocío Prada Sánchez, abogada Oficina Asesora Jurídica		
Revisó y Aprobó:	Julián David Peña Martínez, jefe Oficina Asesora Jurídica		
Revisó y Aprobó:	Alberto Barajas Ramón, jefe Oficina de Sistemas e Informática		
Anexos	Los documentos del contrato y los demás que se emitan con posterioridad al perfeccionamiento del mismo.		
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma de la Gerente General de la Imprenta Nacional de Colombia - INC			