Bogotá D.C., junio 11 de 2026

**COCT-211-2026**

Señores
**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO**
**A/A. Ingeniero José Fonseca Ruiz**
**Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información**
Ciudad

**Ref: Cotización de Servicio de actualización y soporte a distancia del sistema deinformación Kactus**

Cordial Saludo,

A continuación, remitimos las condiciones comerciales para la prestación del servicio mencionado en la referencia,

| Descripción | Valor |
|---|---|
| Servicio de actualización y soporte del sistema de información Kactus | 22.288.933 |
| **Subtotal** | **22.288.933** |
| **IVA** | **4.234.897** |
| **Total** | **26.523.830** |

**Medición del Cumplimiento de ANS y Compensación por Desviación**

DIGITAL WARE S.A.S prestará el servicio de gestión de incidentes, corrección de errores y mesa de servicio conforme al Acuerdo de nivel de servicio (ANS) definido en la Guía de Atención de Servicios de Digital Ware, el cual será evaluado de forma semestral de acuerdo con los casos reportados a través de la herramienta SAC WEB, calculado de la siguiente manera:

Cumplimiento del nivel de atención de incidentes = Cantidad de solicitudes de soporte atendidas en el semestre dentro de los plazos establecidos en la Guía de Atención de Servicios / Cantidad de solicitudes realizadas *100

En función del nivel de cumplimiento obtenido, se aplicará la siguiente compensación en horas de consultoría:

| Nivel de Cumplimiento ANS | Horas de Consultoría a compensar |
|---|---|
| ≥ 90 % | 0 |
| ≥ 80 % y < 90 % | 1 |
| ≥ 70 % y < 80 % | 2 |
| ≥ 60 % y < 70 % | 3 |
| < 60 % | 6 |

Las horas acumuladas podrán ser utilizadas por el Ministerio durante la vigencia del contrato, y podrán aplicarse a actividades de consultoría, capacitación, soporte técnico o acompañamiento adicional, de acuerdo con la necesidad del Ministerio.

Quedan excluidos de esta medición los incidentes que hayan sido clasificados como “Problemas” por la Mesa de Servicio (MET), dicha clasificación deberá estar debidamente registrada en el sistema de gestión de soporte (SAC) y contará con un **Plan de Acción** acordado entre las partes

**Nota:** Se realiza el incremento pactado del IPC del 5.10% + 2 puntos.

**Vigencia Contrato:** Desde el 1 de agosto de 2026 hasta el 31 de enero de 2027.

**Forma de Pago:** Un solo pago dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura luego de la suscripción y legalización del contrato y la entrega del certificado de disponibilidad del servicio por la vigencia del contrato.

**Vigencia Cotización:** Hasta el 31 de julio de 2026.

Quedamos a la espera de su confirmación vía e-mail a: Contratacion@digitalware.com.co para realizar la renovación del contrato y a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

Cordialmente,



**LUISA FERNANDA ALMADIO BAUTISTA**
**Representante Legal**

## ANEXO ALCANCE DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE A DISTANCIA DE PRODUCTOS DE DIGITAL WARE S.A.S.

**El SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE A DISTANCIA** es el mecanismo mediante el cual nuestros clientes preservan el valor de su inversión en los sistemas de información adquiridos, y garantizan que los mismos estén permanentemente actualizados, tanto desde el punto de vista tecnológico, como desde el punto de vista funcional y de legislación aplicable.

Adicionalmente a los componentes de actualización, que constituyen el núcleo del servicio, el cliente tendrá acceso a servicios complementarios, orientados a fortalecer el conocimiento de los productos, su correcta operación y el reporte de cualquier incidente que se presente durante el uso de los mismos.

Como tal es un Servicio Integral (un solo paquete) el cual no es susceptible de adquisición por componentes aislados o por períodos discontinuos de tiempo, en razón a que todos los elementos que lo integran son interdependientes y requieren de continuidad en el tiempo para su cabal funcionamiento.

La prestación del servicio se basa en tres pilares fundamentales:

- Una versión única de cada producto para toda la Base Instalada de clientes,
- Una Base de Datos del Conocimiento y
- Un Sistema de Atención de Clientes – Service Agreement Center (SAC)

Estos elementos nos permiten hacer una gestión efectiva sobre todos los incidentes relacionados con el servicio, con visibilidad para todos los actores de la cadena y un manejo centralizado de soluciones como fuente única para todos nuestros clientes.

La prestación del servicio se hace en forma remota mediante acceso a las herramientas vía Internet o empleando comunicaciones por medio de teléfono, redes privadas virtuales (VPN), repositorios para transferencia de archivos (FTP) y/o correo electrónico.

### COMPONENTES DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE A DISTANCIA

El servicio de Actualización y Soporte a Distancia incluye los siguientes componentes:

- ✓ Actualización de producto por mejoras y nueva funcionalidad incorporada por Digital Ware
- ✓ Actualización de producto por cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas
- ✓ Actualización de producto por evolución del software base (sistemas operacionales, motores de base de datos)
- ✓ Actualización por cambios normativos (Leyes, decretos, resoluciones), de carácter general y obligatorio cumplimiento
- ✓ Gestión de incidentes, corrección de errores y mesa de servicio

La mayor cantidad de recursos humanos y tecnológicos del Servicio de Actualización y Soporte a Distancia están dedicados a la parte de ingeniería de producto la cual hace posible atender la evolución del producto, la corrección de errores y la liberación de las

actualizaciones por cada uno de los conceptos que impactan el producto (arquitectura, software base de terceros y normatividad). Estas actividades están soportadas en una infraestructura tecnológica de hardware, herramientas de desarrollo y un numeroso equipo humano de ingenieros, técnicos y profesionales de diferentes disciplinas.

El componente de Gestión de Incidentes y Mesa de Ayuda, aunque es la cara visible del servicio, requiere de menor infraestructura humana y técnica para el desarrollo de sus actividades, las cuales se llevan a cabo a través de la herramienta SAC Web, con un equipo de agentes de servicio que reciben, clasifican, evalúan y tramitan las soluciones a los incidentes reportados, los cuales, cuando no son susceptibles de ser resueltos en este nivel, se escalan nuevamente al equipo de producto, para su gestión final.

## TIPOS DE CONTRATO

La prestación de estos servicios se enmarca en tres (3) tipos de contrato, cuyos alcances y prestaciones relacionamos a continuación:

### CONTRATO ESTÁNDAR

El objeto del contrato es el otorgamiento al cliente por parte de DIGITAL WARE del Derecho a Actualización y Soporte a Distancia del Sistema de Información (“SOFTWARE”) que ha licenciado, el cual incluye la atención telefónica, vía SAC Web, 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 el plazo de ejecución del contrato

### ALCANCE

**Respecto al SOFTWARE, el servicio cubrirá:**

i. Suministro de nuevas versiones, parches y/o paquetes generados durante el plazo de ejecución del contrato, puestos a su disposición en la herramienta SAC en Internet
ii. Desde el punto de vista de legislación, DIGITAL WARE 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, ARL, 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.
iii. Actualizaciones tecnológicas por cambios de versión del Sistema Operacional y/o el Motor de Base de Datos
iv. Nuevas versiones de la arquitectura del SOFTWARE
v. Reportar por escrito al cliente cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE
vi. Acceso a materiales gratuitos de formación liberados por la Academia DIGITAL WARE. (Videos, Webinars)

**Respecto al Centro de Soporte de DIGITAL WARE el servicio cubrirá:**

i. Atención de incidentes (consultas, reportes de defectos del SOFTWARE, requerimientos de Ley, requerimientos de acceso a la(s) aplicación(es).
ii. Herramienta SAC: Servicio vía Web diseñado por DIGITAL WARE para reportar los incidentes detectados por el cliente, 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.
iii. Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por DIGITAL WARE y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas u ofrecer indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.
iv. Gestión de Casos reportados en el SAC.
v. Servicio por el canal de línea fija (601) 914 22 08 y WhatsApp +517 300 7978903 de lunes a viernes (no festivos o feriados), en un horario de 7:30 am a 5:00 pm, jornada continua.
vi. Conexión remota para diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario, vía VPN o cualquier mecanismo de acceso seguro disponible.

**CONTRATO EXTENDIDO**

Adicionalmente al alcance establecido para el Contrato Estándar, la modalidad de Contrato Extendido incluye la asignación de personal en sitio, mediante la asignación de una Bolsa de Horas de Consultoría, para atender necesidades de acompañamiento para actividades específicas, cuyo alcance y duración se establecen previamente a su consumo.

El tamaño de la Bolsa de Horas se definirá de acuerdo con las estimaciones que el cliente determine para su operación y la ejecución de estas se realizará por demanda, previa confirmación de la disponibilidad del recurso y la(s) fecha(s) de ejecución de las actividades acordadas.

En orden a obtener el mejor aprovechamiento de los recursos, el tiempo mínimo de ejecución será de cuatro (4) horas. Las horas utilizadas en las actividades se facturarán mensualmente, hasta agotar la cantidad contratada.

**CONTRATO PLUS**

Adicionalmente al alcance establecido para el Contrato Estándar, la modalidad de Contrato Extendido incluye una bolsa de horas, que pueden usarse en consultoría, acompañamiento de procesos, parametrización de módulos, capacitaciones, asesoría para levantamiento de requerimientos. Para ejecutar estas horas se requiere programación previa de la utilización. Se consumirán hasta agotar la bolsa.

El valor del Contrato Extendido dependerá de la cantidad horas que requiera el cliente y se cotizará por demanda.

**CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE A DISTANCIA**

**EL CLIENTE DEBERÀ:**

i. Disponer de la Infraestructura Tecnológica y el SOFTWARE BASICO necesario para la operación adecuada del SOFTWARE.

ii. 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.
iii. Asignar personal idóneo y capacitado para la correcta operación del SOFTWARE y sus procesos de negocio.
iv. Instalar los SERVICE PACKS
v. Suministrar y cargar información confiable y depurada para el buen funcionamiento del SOFTWARE.
vi. 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.
vii. 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.
viii. 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.
ix. Mantener un ambiente de pruebas con la misma configuración del ambiente de producción.
x. Instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.
xi. 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.
xii. Permitir el acceso remoto vía VPN, para las labores de diagnóstico y solución de problemas, cuando sea necesario.
xiii. 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.
xiv. Informar a DIGITAL WARE oportunamente cuando se requiera ampliar la Licencia de Uso otorgada.

**EL CONTRATO A SUSCRIBIR NO INCLUYE:**

**I. Asistencia especial:** Entendiéndose por ésta aquella asistencia de tipo conceptual ajena a la operación del SOFTWARE.
**II. 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.
**III.** 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 DIGITAL WARE.
**IV.** Asistencia generada por errores causados por el acceso a las bases de datos del SOFTWARE, por aplicativos diferentes a los provistos por DIGITAL WARE.
**V.** 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.

**VI.** Desarrollos o ajustes de funcionalidades y/o módulos que no se encuentren dentro de las disposiciones de carácter general y obligatorio cumplimiento, por ley.

**VII.** Capacitación o entrenamiento sobre el SOFTWARE

**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 de DIGITAL WARE, 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 actualización y soporte a distancia a partir de la fecha de entrega, el cual corresponderá a un año e incrementará el contrato de actualización y soporte.

## OTRAS ESPECIFICACIONES

**PROPIEDAD INTELECTUAL**. El CONTRATANTE reconoce y acepta que el CONTRATISTA es el propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual del SOFTWARE (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.

El CONTRATANTE Se obliga a respetar estos derechos y a no usar indebidamente la marca, signos, nombre, logos, materiales, SOFTWARE, 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 por personas ajenas a él o a las autorizadas por él.

**ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN.** Para los efectos del presente contrato y de conformidad con las normas que regulan esta materia, LAS PARTES declaran que no efectuarán pagos, desembolsos o cualquier clase de retribuciones de ningún tipo a favor de funcionarios de la otra parte. LAS PARTES declaran por el presente documento, bajo la gravedad de juramento, no encontrarse incursos en ninguna situación de soborno y que no se encuentran ni han sido investigados por casos de soborno o de corrupción. Así mismo,

están en la obligación de informar cualquier hecho que en los términos de la ley pueda configurar hechos o situaciones de soborno o corrupción sobreviniente dentro de la ejecución contractual.

**DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y RECURSOS DE LAS PARTES.** Con la firma del presente contrato, se entienden presentadas bajo la gravedad de juramento las siguientes declaraciones:

1. Que los ingresos o bienes de las Partes no provienen de ninguna actividad ilícita o actividades de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismos, Soborno Trasnacional, actos corruptos o fraude (en adelante "LA/FT/AC/F") contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique. En consecuencia, declaran que sus ingresos o bienes están ligados al desarrollo normal de actividades lícitas y propias de su objeto social en el caso de personas jurídicas.

2. Que las Partes no han efectuado transacciones u operaciones destinadas a la realización o financiamiento de actividades ilícitas o LA/FT/AC/F contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique, o a favor de personas relacionadas con dichas actividades.

3. Que durante la ejecución del presente contrato, las Partes se abstendrán de tener vínculos con terceros que se conozca por cualquier medio estén vinculados a actividades de LA/FT/AC/F.

4. Que las Partes, ni sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan algún porcentaje del capital social, aporte o participación, ni sus representantes legales, ni sus revisores fiscales, ni sus auditores externos y miembros de Junta Directiva, se encuentran en las Listas Sancionatorias.

5. Que no existe en contra de las Partes, ni de sus accionistas, asociados o socios, ni de sus representantes legales y sus miembros de la junta directiva, ni de sus revisores fiscales o auditores externos, una sentencia judicial en firme que los condene por la comisión de delitos dolosos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción o soborno, o que se encuentren vinculados a investigaciones penales por delitos dolosos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, corrupción o soborno, estando las Partes facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes en bases de datos y en informaciones públicas nacionales o internacionales y podrá dar por terminada cualquier relación comercial si verifica que contra alguna de tales personas existen investigaciones o procesos o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a cualquiera de las Partes frente a un riesgo legal o reputacional.

PARÁGRAFO: Los términos señalados en la presente cláusula tendrán los siguientes significados:
"Financiación del Terrorismo": significa la realización de un conjunto de acciones encaminadas a facilitar el sostenimiento económico de grupos armados al margen de la ley, o de grupos terroristas, o de sus integrantes en los términos señalados en el artículo 345 del Código Penal (Ley 599 de 2000, modificado por el artículo 16 de la Ley 1453 de 2011).

"Lavado de Activos": significa el delito contemplado en el artículo 323 del Código Penal

Colombiano o cualquier norma que lo sustituya o modifique.

“Listas Sancionatorias”: significa las Listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), la lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (Lista OFAC), o la lista de organizaciones terroristas emitida por el Consejo de Seguridad Nacional, así como las listas o bases de datos nacionales o internacionales relacionadas con actividades ilícitas, fraude, corrupción y/o soborno (listas del Banco Mundial y del Grupo BID -Banco Interamericano de Desarrollo-), estando las Partes facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes y podrá dar por terminada cualquier relación contractual si verifica que alguna de tales personas figuran en dichas listas y/o en las listas nacionales o internacionales, relacionadas con actividades ilícitas, Lavado de Activos, Financiación de Terrorismo, fraude, corrupción y/o soborno.

“Soborno Transnacional”: Es el acto en virtud del cual, empleados, administradores, asociados o incluso terceros vinculados a una persona jurídica, den, ofrezcan o prometan a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario o (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.”