

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 063-2026
CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA-EMSERCHIA E.S.P. Y
SYSMAN S.A.S.

OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ERP SYSMAN BAJO MODALIDAD SAAS (NUBE), CLIENTE SERVIDOR PARA ASEGURAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y COMERCIALES DE EMSERCHÍA E.S.P.
CONTRATANTE:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA - EMSERCHÍA E.S.P.
IDENTIFICACIÓN:	NIT. 899.999.714-1
CONTRATISTA:	SYSMAN S.A.S.
NIT	800021261-8
REPRESENTANTE LEGAL	LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO
IDENTIFICACION:	C.C. No. 46.456.797 expedida en Duitama.
DIRECCIÓN:	CARRERA 15 – 16 A 14 OFICINA 506 – 507
VALOR:	DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS (\$243.184.460) M/CTE, INCLUIDO IMPUESTOS QUE LE SEAN APLICABLES.
PLAZO DE EJECUCIÓN:	EL PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ DE ONCE (11) MESES. CONTADOS A PARTIR DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y ACTA DE INICIO.
FORMA DE PAGO:	SE EFECTUARÁN ONCE (11) PAGOS DISTRIBUIDOS ASI: DIEZ (10) PAGOS MENSUALES A PARTIR DEL MES DE FEBRERO HASTA EL MES DE DICIEMBRE CADA UNO POR VALOR DE (\$22.000.000) Y UN PAGO POR VALOR DE (\$23.184.460) A LA LIQUIDACION DEL CONTRATO, DE ACUERDO A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS ANTERIORMENTE Y REUNIÓN DE SEGUIMIENTO PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO. DE IGUAL MANERA SE DEBERÁ PRESENTAR CUENTA DE COBRO Y/O FACTURA ORIGINAL POR PARTE DEL CONTRATISTA; CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS, CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES; PAGO DE LOS APORTES PARAFISCALES EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 789 DE 2002, ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1150 DE 2007, QUE SERÁ VERIFICADO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL NO. 2026000112 DE FECHA 28 DE ENERO DE 2026, CON CARGO A LA CUENTA 2.1.2.02.02.008, DENOMINADA: SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN /SISTEMAS /SERVICIO DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TI / GASTOS AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – ADMINISTRATIVO.



Entre el ingeniero IVÁN DARÍO MONTAÑO NEISA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 11.202.100 expedida en Chía, nombrado mediante Decreto No. 457 del 16 de julio de 2024, con acta de posesión de la misma fecha en calidad de Gerente y Representante Legal titular de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA "EMSERCHÍA E.S.P."**, empresa industrial y comercial del Estado y por otra parte, la empresa **SYSMAN S.A.S.**, identificada con Nit. 800021261-8, representada legalmente por **LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 46.456.797 expedida en Duitama, previa observancia y aplicación de lo previsto en el Acuerdo 005 del año 2022, Ley 142 de 1994 y los principios establecidos en la Ley 80 de 1993 y con base en las siguientes **CONSIDERACIONES** señalados en el estudio previos: 1. La naturaleza jurídica de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.**, constituida como una Empresa Industrial y Comercial del Estado descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente conforme al Acuerdo Municipal 004 de 1997 y sus reformas estatutarias vigentes, determina que su régimen de gestión debe regirse por criterios de eficiencia empresarial y sostenibilidad económica propios del derecho privado, tal como lo preceptúa el artículo 32 de la Ley 142 de 1994; en virtud de esta condición estatutaria, el desarrollo del objeto social —consistente en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado— no se limita a la operación de infraestructura física, sino que exige intrínsecamente la administración de un complejo ecosistema de información comercial y financiera que permita transformar la prestación del servicio en recursos líquidos mediante la facturación y el recaudo, proceso para el cual la plataforma tecnológica ERP SYSMAN se ha constituido en el activo intangible fundamental que soporta el giro ordinario de los negocios de la entidad, haciendo que su mantenimiento y actualización no sea una opción discrecional, sino un imperativo funcional para la preservación de la empresa como unidad productiva en marcha. Bajo la estricta observancia de los principios de Planeación y Eficacia que rigen la actividad contractual de la entidad según su Manual de Contratación (Acuerdo 005 de 2022), se ha diagnosticado que la arquitectura administrativa y financiera de **EMSERCHÍA E.S.P.** opera sobre una dependencia tecnológica estructural respecto al software mencionado, el cual integra en tiempo real los macroprocesos de gestión comercial, contable, presupuestal y de nómina; en consecuencia, la necesidad a satisfacer surge de la obligación de mitigar el riesgo operativo y jurídico que supondría la obsolescencia o la falta de soporte técnico de esta herramienta, toda vez que, dada la especialidad del régimen de servicios públicos, la empresa requiere una solución informática parametrizada específicamente para cumplir con la regulación sectorial, capaz de procesar grandes volúmenes de datos de suscriptores y generar la facturación con la periodicidad y exactitud que ordena la ley, so pena de incurrir en fallas del servicio y detrimento patrimonial. La justificación de la continuidad operativa con la solución SYSMAN se cimenta dogmáticamente en el Principio de Economía y la protección del patrimonio público, habida cuenta de que la entidad ya ha ejecutado inversiones históricas significativas en la adquisición de licencias, implantación y estabilización de este sistema, consolidando una curva de aprendizaje institucional y una base de datos histórica (data legacy) cuya migración abrupta hacia una nueva tecnología en la actual coyuntura resultaría ineficiente y desproporcionadamente costosa; por ende, contratar el servicio de soporte, mantenimiento y actualización se configura como la decisión administrativa más racional y menos lesiva para las finanzas de la empresa, garantizando que el software evolucione al ritmo de las necesidades corporativas sin someter a la entidad a los traumatismos y riesgos de pérdida de información inherentes a un cambio de plataforma central (Core). Resulta ineludible abordar la dimensión normativa coercitiva que presiona la operación de la entidad, dado que el ordenamiento jurídico colombiano en materia fiscal y de servicios públicos es dinámico y cambiante; entidades como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expiden con regularidad actos administrativos de perentorio cumplimiento —tales como las nuevas validaciones para Facturación Electrónica, Nómina Electrónica y el reporte al Sistema Único de Información (SUI)— que obligan a realizar modificaciones inmediatas en el código fuente del software; frente a esta realidad, la necesidad de contratar el servicio de actualización es una medida de blindaje jurídico, pues garantiza que la herramienta tecnológica incorpore oportunamente dichos cambios regulatorios, evitando que **EMSERCHÍA E.S.P.** sea objeto de sanciones pecuniarias, inhabilidades o investigaciones disciplinarias por incumplimiento de deberes formales. Desde la perspectiva de la propiedad intelectual y la seguridad informática, es imperativo reconocer que el software SYSMAN es una solución propietaria amparada por las leyes de derecho de autor, lo cual implica, desde una óptica técnica y legal, que cualquier intervención sobre su núcleo funcional (Core), corrección de errores o desarrollo evolutivo es facultad exclusiva del titular de los derechos patrimoniales o sus

canales autorizados; permitir la manipulación del sistema por terceros no idóneos o carecer de un contrato de soporte vigente expondría a la entidad a vulnerabilidades críticas de seguridad de la información, violación de licencias y pérdida de garantías, escenario que contraviene las políticas de seguridad de la información y la Ley 1581 de 2012 sobre Habeas Data, poniendo en riesgo la confidencialidad de los datos sensibles de miles de usuarios del municipio de Chía. La modernización institucional exige que la satisfacción de esta necesidad contemple la prestación del servicio bajo la modalidad de *Software as a Service* (SaaS) y alojamiento en la nube (Cloud Computing), asegurando alta disponibilidad, redundancia y acceso remoto seguro; esta configuración es vital para la continuidad del negocio, pues independiza la operación crítica de la empresa de las vulnerabilidades físicas de los servidores locales, permitiendo que procesos neurálgicos como la toma de lecturas, la crítica, la facturación en sitio y el recaudo se ejecuten de manera ininterrumpida incluso ante contingencias de infraestructura, garantizando así el flujo de caja constante que requiere la empresa para el mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado. El análisis de riesgo operativo demuestra que la ausencia de esta contratación generaría un colapso en la cadena de valor, pues la integralidad de la información financiera depende de la intercomunicación nativa entre los módulos comerciales y los contables; una interrupción en el servicio de soporte técnico impediría la resolución de incidentes en la facturación o en la interfaz bancaria de recaudos, lo que derivaría en la imposibilidad material de certificar los ingresos, ejecutar el presupuesto y pagar la nómina de los funcionarios, configurando una parálisis administrativa que contraría los fines esenciales del Estado y la misión corporativa plasmada en los estatutos de la entidad; por tanto, la contratación se justifica como un mecanismo de aseguramiento de la gobernabilidad y la transparencia en la gestión. Así las cosas, la necesidad de la administración se materializa en requerir la plena operatividad, soporte y actualización de los siguientes módulos y funcionalidades, los cuales cubren transversalmente los procesos de apoyo y misionales de la entidad: TABLA DE MÓDULOS Y SERVICIOS REQUERIDOS

MACROPROCESO	MÓDULO COMPONENTE	FUNCIONALIDAD ESTRATÉGICA Y JUSTIFICACIÓN
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Contabilidad (NIIF)	Garantiza el registro de hechos económicos bajo normativa vigente y generación de estados financieros.
	Tesorería y Control Presupuestal	Gestión del flujo de caja, ejecución presupuestal y control del gasto público.
	Costos ABC	Metodología obligatoria para el cálculo tarifario y eficiencia de costos en E.S.P.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Nómina y Nómina Electrónica	Liquidación de devengos/deducciones y transmisión obligatoria a la DIAN.
	Hojas de Vida y Autoservicio	Administración del historial laboral y portal de autogestión para certificaciones de empleados.
GESTIÓN COMERCIAL (CORE DEL NEGOCIO)	Gestión de Servicios Públicos	Administración integral de suscriptores, catastro de usuarios y ciclo comercial.
	Toma de Lecturas y Crítica	Captura de datos de consumo en campo y validación de desviaciones significativas.
	Sistema General de Facturación	Motor de cálculo de tarifas, subsidios y contribuciones para acueducto y alcantarillado.
	Facturación Electrónica	Emisión y validación de facturas ante la DIAN (Requisito legal tributario).
	Documento Equivalente Electrónico	Adaptación a la Resolución 000008 de la DIAN para servicios públicos.
ATENCIÓN AL USUARIO Y TRÁMITES	Cartera y Recaudo	Gestión de cobro coactivo, acuerdos de pago e interfaz bancaria.
	PQRS (Peticiones, Quejas y Reclamos)	Trazabilidad y respuesta legal a requerimientos de usuarios (Derecho de Petición).
	Correspondencia	Gestión documental y radicación centralizada.

LOGISTICA Y APOYO		Almacén e Inventarios		Control de entradas, salidas y existencias de materiales e insumos operativos.
PLATAFORMA Y TECNOLOGÍA		SYSMAN (Movilidad)	APP	Herramientas móviles para operación en campo (lecturas, cortes, reconexiones).
		Ambiente WEB y Cloud (SaaS)		Alojamiento en nube para garantizar disponibilidad, seguridad y acceso remoto.

Consecuente con lo expuesto, la descripción de estos componentes técnicos no debe entenderse como un listado taxativo de funcionalidades aisladas, sino como la estructura de un sistema integrado de gestión pública cuyo correcto funcionamiento compromete la responsabilidad fiscal de la administración; la contratación del soporte para estos módulos asegura la trazabilidad de cada peso recaudado y ejecutado, permitiendo a EMSERCHÍA E.S.P. rendir cuentas de manera fidedigna a los organismos de control y a la ciudadanía, cumpliendo así con el mandato de transparencia y moralidad administrativa, y evitando las glosas o hallazgos que se derivarían de inconsistencias contables producidas por fallas en el sistema de información. Finalmente, es preciso concluir que la satisfacción de esta necesidad trasciende la mera adquisición de servicios informáticos para configurarse como una inversión estratégica en la sostenibilidad institucional, pues garantizar la vigencia tecnológica de la plataforma SYSMAN equivale a asegurar la capacidad de la empresa para facturar sus servicios, recuperar su cartera y financiar sus operaciones; en este orden de ideas, la procedencia de este proceso contractual se encuentra plenamente justificada en la medida en que constituye el medio idóneo y necesario para dar cumplimiento al objeto social de la empresa, salvaguardando la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios como derecho fundamental conexo de los habitantes del municipio de Chía. 2. Que el Gerente, emite Requerimiento de contratación a la Dirección Jurídica y de Contratación para adelantar el mencionado proceso de contratación. 3. Que La Dirección Administrativa y Financiera mediante La Profesional Universitaria de Presupuesto, expidió el respectivo Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2026000112 DE FECHA 28 DE ENERO DE 2026 4. Que el contratista allega propuesta técnica, económica y la documentación requerida para adelantar el proceso de contratación. 5. Que con base en las anteriores consideraciones, las partes acuerdan celebrar un contrato de prestación de servicios, que se regirá por las siguientes cláusulas: CLÁUSULA PRIMERA OBJETO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ERP SYSMAN BAJO MODALIDAD SAAS (NUBE), CLIENTE SERVIDOR PARA ASEGURAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y COMERCIALES DE EMSERCHÍA E.S.P. CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. El contratista en desarrollo del objeto contractual se compromete a realizar la totalidad de las siguientes obligaciones: 1.

COMPONENTE / TEMA	DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA OBLIGACIÓN
	El contratista debe brindar soporte y actualización durante plazo de ejecución del proyecto según lo definido a continuación: 1. Software como servicio SAAS. 2. Gestión de incidentes nivel 2 3. Paquete de documentos electrónicos. 4. Ofrecer soporte durante el plazo de ejecución del contrato, para los servicios y/o productos incluidos en propuesta comercial presentada y que da origen al contrato suscrito entre las partes. 5. Instalar las actualizaciones de los productos incluidos en propuesta comercial durante el término de la vigencia del contrato. 6. Actualizar las versiones del software instalado en ESP CHIA, con el fin de asegurar que el sistema permita un adecuado manejo de los cambios en la normatividad

Alcance General del Soporte y Actualización	vigente, única y exclusivamente, en el ámbito nacional (entendiéndose que estos cambios se refieren a los que obligatoriamente deben implementar las instituciones, las cuales se convierten en ley a través de actos administrativos oficialmente liberados por los entes regulatorios definidos por el gobierno central), así como las mejoras realizadas al producto. 7. Mantener los servicios en la plataforma Web, y en Cliente - servidor. 8. El contratista debe garantizar las CONDICIONES DE USO DE SOFTWARE, según lo dispuesto en la propuesta comercial y que da origen al contrato suscrito entre las partes. 9. El contratista se compromete a garantizar el funcionamiento continuo de la plataforma SYSMAN WEB a la empresa EMSERCHÍA E.S.P. 10. Deberá contar con personal altamente calificado para prestar un excelente soporte técnico. 11. Deberá brindar un servicio ágil, oportuno en caso de requerirse. 12. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.
Derecho de uso por Suscripción (SaaS)	Bajo esta modalidad, la entidad mantiene el derecho de uso del ERP SYSMAN durante la vigencia del contrato y conforme a los términos de renovación establecidos entre las partes. Esta suscripción incluye la Infraestructura tecnológica en la nube, el derecho a recibir actualizaciones, cumpliendo con los requisitos normativos de Colombia, y las nuevas versiones del producto con las evoluciones funcionales de los módulos contratados. Adicionalmente, se incluye el servicio de soporte y gestión de incidentes, conocido como Soporte Remoto "N2" (Nivel 2), cuyos detalles están especificados en la presente oferta. El derecho de uso del Software como Servicio (SaaS) aplica por un valor mensual sobre los módulos detallados en el alcance de esta propuesta. El ERP SYSMAN es una plataforma actualizada, evolutiva y segura, disponible 24/7 desde cualquier parte del mundo con acceso a internet. Su diseño facilita la consulta, el registro y operatividad de entidades públicas o de economía mixta, eliminando riesgos en el manejo de la información y mejorando la productividad y eficiencia operativa. Esto contribuye directamente a mejorar el índice de desempeño del gobierno digital, ofreciendo las siguientes ventajas competitivas: • Seguridad garantizada, fortaleciendo el habilitador de Seguridad y Privacidad de la información conforme al Decreto 767 de 2022. • Permite el trabajo remoto para colaboradores y gestores de los sistemas de información, alineado con la Línea de Acción de Servicios y Procesos Inteligentes del Decreto 767 de 2022. • Acceso permanente a la información para directivos desde cualquier ubicación y en cualquier momento.

	• Optimización de procesos internos y externos, impulsando la Transformación Digital de las entidades. • Disponibilidad de Trámites en Línea para ciudadanos, incluyendo la gestión de impuestos, servicios públicos, peticiones, quejas y reclamos, entre otros. • Para garantizar una relación transparente y eficiente, hemos desarrollado un documento con las Condiciones Generales de Uso que regula la prestación de este servicio, el cual podrá visualizar.
Infraestructura en la Nube	Nuestro servicio de nube actualmente lo prestamos en la infraestructura de un partner especializado (Oracle). Este servicio incluye lo siguiente: • Preparación y alistamiento de la infraestructura para el Ambiente productivo. • Base de datos según aplique al tamaño de su organización. • Administración y gestión de infraestructura y base de datos. Adicionalmente, se deben contemplar los siguientes aspectos relevantes: • Para la óptima prestación del servicio, la entidad debe contar con un canal de acceso a Internet con una velocidad entre 100 a 500 Mbps si cuenta entre 10 a 50 empleados, y de 500 Mbps a 1 Gbps si son más de 50 empleados y preferiblemente contar con un canal alterno de iguales prestaciones en caso de caída del canal principal. • El servicio de infraestructura en la nube es exclusivo para las aplicaciones SYSMAN implementadas o en uso. • La infraestructura de la solución se aloja a través de un partner especializado que ha sido seleccionado bajo los más estrictos criterios de ciberseguridad y disponibilidad, garantizando el cumplimiento de los estándares internacionales para proteger su información.
Derecho de Actualización de Software	• La entidad tendrá derecho a recibir las nuevas versiones que sean realizadas durante el tiempo de vigencia del contrato. • Este derecho de actualización refleja el trabajo constante de nuestro equipo de desarrollo, enfocado en incorporar mejoras, optimizaciones y nuevas funcionalidades en los módulos que conforman nuestra solución, tanto en su versión cliente/servidor como en la versión web, en respuesta a procesos de innovación interna y a las disposiciones legales vigentes en Colombia.
Condiciones de Uso del Software	• El Software podrá ser usado por un solo NIT de la entidad en una misma instalación, con una base de 40 usuarios del sistema. En caso de requerirse el producto para otras empresas vinculadas se contemplará una negociación independiente. • El uso de nuestro Software incluye exclusivamente las especificaciones indicadas en las fichas técnicas (anexas) de los módulos del producto ERP SYSMAN detallados en el alcance de esta propuesta, por lo tanto, no se contemplan integraciones, ni funcionalidades adicionales. Los requerimientos específicos adicionales que la entidad solicite serán analizados y de ser aprobados, cotizados por separado. Se estima un máximo de 20 horas de proyecto para realizar exclusivamente los ajustes de informes y formatos necesarios para adecuarlos a lo requerido por la entidad.

	Este modelo no incluye la venta de los programas fuentes ni los derechos patrimoniales o intelectuales del producto que son de exclusiva propiedad de SYSMAN.
Soporte Remoto - Gestión de Incidentes N2	- El Servicio Remoto de Gestión de Incidentes Nivel 2 ha sido diseñado para proporcionar un soporte sólido y garantizar la continuidad operacional del sistema después de su puesta en marcha. - Este servicio se rige por buenas prácticas de gestión de servicios de tecnología, y se formaliza mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que establecen el alcance, los tiempos de respuesta y las responsabilidades, asegurando la atención oportuna a cualquier situación que impida el uso efectivo del sistema. - Con el fin de optimizar la eficiencia del servicio de soporte, la entidad debe establecer una Mesa de Ayuda interna (Nivel 1) conformada por el administrador de TIC y un usuario líder por cada módulo implementado, quienes deberán contar con la certificación de nuestros cursos virtuales para gestionar en primera instancia las solicitudes de los usuarios. Si la dificultad del incidente no puede resolverse internamente, la entidad podrá escalar el caso (debidamente documentado) a nuestros especialistas de Soporte Remoto Nivel 2 (N2) quienes realizarán la revisión, análisis y solución del caso. - Tanto la solicitud de atención de un incidente, como el seguimiento de los casos se realiza a través de nuestra herramienta virtual Simona Digital.
Proceso de Atención	- La atención de incidentes se hará exclusivamente a través de los canales de comunicación puestos a disposición por nuestra mesa de servicios. - Una vez sea reportado el incidente, se realiza la clasificación y priorización de este, y en caso de ser necesario, un funcionario de SYSMAN, contactará al Nivel 1 de la entidad para ampliar la información. - La solución del incidente podrá generarse a través de una instrucción, recomendación o la generación de una nueva versión del software, para evitar que el error se repita. - Al confirmarse la solución, se procederá al cierre formal del incidente con el registro del tiempo real de atención. - Si la falla reportada origina registros inadecuados o errados en la base de datos, el servicio de soporte incluye la guía de corrección de datos y el desarrollo de los scripts necesarios para automatizar la recomposición de estos, pero no incluye el arreglo manual de los mismos.
Tiempos de Atención	El proceso de atención y de incidentes tendrá los siguientes tiempos de atención, de acuerdo con su criticidad:

	01 - Alta  Fallas que impiden el uso del Sistema a más del 80% de los usuarios Atención: 30 minutos hábiles Solución: Desde 4 horas hábiles Hasta 20 horas hábiles 02 - Media  Fallas que impiden el uso del Sistema entre 40% a 80% de los usuarios Atención: 60 minutos hábiles Solución: Desde 12 horas hábiles Hasta 28 horas hábiles 03 - Baja  Fallas que impiden el uso del Sistema a menos del 40% de los usuarios Atención: 4 horas hábiles Solución: Desde 24 horas hábiles Hasta 42 horas hábiles
Biblioteca Digital de Atención	Este servicio tiene como complemento el acceso sin límite a nuestro portal de conocimiento o biblioteca digital donde podrá encontrar: • Base de datos de errores frecuentes en el uso del sistema • Cápsulas de conocimiento • Videos de Webinar realizados por SYSMAN, entre otros
Servicios Complementarios	La entidad podrá requerir servicio de atención diferente a fallas o interrupciones del aplicativo, tales como capacitaciones, acompañamientos y asesoría en general, para lo que recomendamos incluir en el contrato horas adicionales de servicios complementarios tales como: Capacitación: Para los casos en que la entidad considere la necesidad de capacitación en temas funcionales o técnicos a nivel de infraestructura, a su personal actual o nuevo. Acompañamiento o consultoría virtual: Este servicio aplica cuando la entidad requiera acompañamiento en la ejecución especial de procesos del sistema como cierres, aperturas por nuevo año, reliquidaciones de nómina o generación de reportes a entes de control. SYSMAN no verifica la información suministrada y, en consecuencia, se exime de toda responsabilidad por la calidad, autenticidad y origen de los datos de la entidad. Re parametrización: Este servicio aplica cuando la entidad requiera re parametrizar algún módulo para lograr una nueva funcionalidad o una funcionalidad modificada. No incluye desarrollos a la medida. Apoyo o asesoría en uso de la aplicación: Cuando el usuario requiere ayuda o asesoría en el uso del sistema por desconocimiento en el proceso. Análisis de viabilidad para nuevo requisito: A través de este servicio, SYSMAN ofrecerá las mejores alternativas para lograr la implementación de un nuevo requisito de la entidad. Incluye análisis de viabilidad; no contempla el desarrollo del nuevo requisito. Apoyo en la actualización de versión: Cuando la entidad no tiene la última versión instalada y desea que un profesional de SYSMAN, realice la instalación o actualización del módulo. (cliente –servidor) Configuración de formatos y apuntes para los trámites en línea: Para casos en que la entidad adquiera nuestro módulo de trámites en línea, será

	indispensable tener horas contempladas para la configuración personalizada de los formatos asociados a los trámites web para los ciudadanos, así como la configuración a los servidores de la página web o servidor IP de la entidad donde los mismos estarán.
Documentos Electrónicos	A través de este servicio y en conjunto con nuestro asociado configuramos los módulos de Sysman para generar los archivos requeridos por la DIAN con la información conforme a las normativas vigentes, incluyendo la adecuación de campos y formatos según los estándares establecidos, para posteriormente ser enviados a Invoway quien a su vez configurará los canales y procesos a que haya lugar según las condiciones y naturaleza de cada tipo de documento y entidad clasificados por la Dian. INVOWAY, posteriormente gestionará la dispersión correspondiente según los requisitos del proceso de documentos electrónicos, tanto para la DIAN como para el beneficiario del servicio o del pago. Este flujo asegura que cada paso del proceso cumpla con las exigencias normativas y operativas para la correcta emisión y envío de documentos electrónicos a la DIAN, optimizando así la operación desde el inicio mediante la configuración personalizada de parámetros de seguridad y cumplimiento, y la integración fluida con el ERP Sysman. Sysman se compromete a apoyar a sus clientes facilitando el cumplimiento normativo mediante una solución integral que incluye la generación de un catálogo completo de documentos electrónicos tales como los listados a continuación: • Documento Soporte: Este documento permite registrar la compra de bienes o servicios cuando el proveedor no emite factura electrónica. Es emitido por el comprador y validado por la DIAN. Incluye las notas débito y crédito las cuales serán descontadas de la cantidad de transacciones contratadas. • Facturación Electrónica: Esencial para registrar y respaldar transacciones comerciales, asegurando la emisión correcta y el registro de facturas electrónicas según las normativas legales. Incluye las notas débito y crédito las cuales serán descontadas de la cantidad de transacciones contratadas. • Documento Equivalente: Será utilizado en las operaciones de servicios públicos donde no se emite factura electrónica. Permite cumplir con los requisitos normativos sin necesidad de una factura tradicional, la entidad también puede cumplir esta normativa con la facturación electrónica. Incluye las notas débito y crédito las cuales serán descontadas de la cantidad de transacciones contratadas. La entidad puede seleccionar la activación de los documentos que requiera según sus necesidades específicas y costos adelante detallados.

OBLIGACIONES GENERALES: 1. Cumplir con las instrucciones impartidas por el funcionario encargado del control y vigilancia del contrato y las demás que sean inherentes al objeto de la presente contratación. 2. El contratista deberá presentar los comprobantes de pago de las obligaciones parafiscales, de conformidad con el Artículo 9 de la Ley 828 de 2003, y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. 3. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la Empresa De Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales. 4. Adelantar los trámites y cumplir los requisitos para la ejecución del contrato dentro de los plazos establecidos. 5. Informar oportunamente de cualquier petición, amenaza de quien actuando por fuera de la ley pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses de la Empresa de Servicios Públicos de Chía "EMSERCHIA E.S.P.", del Municipio de Chía o de alguna sus dependencias. 6. Cumplir con los plazos establecidos en este contrato y en particular con las demás inherentes. 7. Realizar apoyo a todas las actividades y acciones que adelante EMSERCHIA E.S.P. 8. Cumplir con las instrucciones impartidas por el Supervisor del contrato designado por la Empresa. 9. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual. **CLAUSULA TERCERA:**



OBLIGACIONES DE EMSERCHIA E.S.P. En cumplimiento del presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales EMSERCHIA E.S.P., se compromete a: 1). Designar un funcionario de la Empresa para que ejerza las funciones de supervisión del mencionado contrato; para que vele por los trabajos que se realicen en desarrollo de este contrato sean de la mejor calidad y cumplimiento con las especificaciones técnicas propias de la actividad contratada; 2). Elaborar el acta de inicio cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución; 3). Brindar la información de que disponga y que sea necesaria para el cumplimiento del objeto; 4). Pagar el valor del contrato en los términos pactados, 5) Obrar de buena fe en el desarrollo del contrato de Prestación de Servicios Profesionales, 6). Asumir los riesgos que le correspondan, de conformidad con lo establecido en el cuadro de asignación de riesgos y contenido en los estudios previos y que forman parte integral del presente contrato, 7). Verificar si el contratista se encuentra afiliado y al día con el último pago al sistema de seguridad social integral y parafiscales cuando a ello haya lugar, 8). Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia o naturaleza del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA: VALOR DEL CONTRATO:** DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS (\$243.184.460) M/CTE, INCLUIDO IMPUESTOS QUE LE SEAN APLICABLES. **CLÁUSULA QUINTA. FORMA DE PAGO.** SE EFECTUARÁN ONCE (11) PAGOS DISTRIBUIDOS ASÍ: DIEZ (10) PAGOS MENSUALES A PARTIR DEL MES DE FEBRERO HASTA EL MES DE DICIEMBRE CADA UNO POR VALOR DE (\$22.000.000) Y UN PAGO POR VALOR DE (\$23.184.460) A LA LIQUIDACION DEL CONTRATO, DE ACUERDO A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS ANTERIORMENTE Y REUNIÓN DE SEGUIMIENTO PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO. DE IGUAL MANERA SE DEBERÁ PRESENTAR CUENTA DE COBRO Y/O FACTURA ORIGINAL POR PARTE DEL CONTRATISTA; CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS, CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES; PAGO DE LOS APORTES PARAFISCALES EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 789 DE 2002, ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1150 DE 2007, QUE SERÁ VERIFICADO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD. **CLÁUSULA SEXTA: PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo para la ejecución del presente contrato será de ONCE (11) MESES. Contados a partir del perfeccionamiento del contrato y acta de inicio. **CLÁUSULA SÉPTIMA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** Para los efectos del artículo 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, EL CONTRATISTA teniendo conocimiento de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar de que tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades legales de que tratan los artículos 26, numeral 7º, 44 y 52 de la misma norma, declarar por el presente documento, bajo la gravedad de juramento no encontrarse incurso en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, el que se entiende surtido con la suscripción del presente contrato. **CLÁUSULA OCTAVA: SUPERVISIÓN:** La supervisión del contrato será realizada por el Profesional Universitario Sistema de Información, adscrito a la oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección comercial. **PARÁGRAFO I.-** En desarrollo de su función el supervisor cumplirá en especial lo siguiente: 1. Propender por el logro de los objetivos contractuales pactados, participando de manera activa en el equipo que se conforme con el contratista y EMSERCHIA E.S.P., a fin de resolver conjuntamente dificultades de orden administrativo, técnico, presupuestal, ambiental, legal y social. 2. Responder por los resultados de su gestión y por las decisiones técnicas, administrativas y presupuestales, tomadas durante el plazo de ejecución del contrato. 3. Verificar el cumplimiento de las condiciones administrativas, técnicas, presupuestales, ambientales, legales y sociales. 4. Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente por parte del Contratista en la ejecución del contrato y su liquidación. 5. Asegurar que el contratista en la ejecución del contrato se ciña a los plazos, términos, especificaciones técnicas y demás condiciones pactadas. 6. Conservar el ámbito de su competencia, procurando abstenerse de atribuirse facultades modificatorias del alcance del contrato o propias del contratista y de la entidad. 7. Mantener permanente comunicación con el Contratista y con EMSERCHIA E.S.P. 8. Evitar que se generen conflictos entre las partes y adoptar medidas tendientes a solucionar eventuales controversias. 9. Velar porque la ejecución del contrato no se interrumpa injustificadamente. 10. Certificar el cumplimiento o no de las obligaciones del Contratista acorde con la realidad de la ejecución contractual. 11. Allegar oportunamente los registro y documentos a EMSERCHIA E.S.P., con el fin de que éste pueda realizar el control correspondiente antes de cualquier actuación, verificar que el contratista cumpla con todos los requisitos previstos en la Ley para la ejecución del contrato, al igual que revisar el contenido del contrato. 12. Verificar periódicamente, al inicio, durante y al finalizar el desarrollo de las actividades objeto del contrato en la empresa, el cumplimiento

de la normatividad en seguridad y salud el trabajo por parte de los proveedores y contratistas. 13. Las contenidas en el Acuerdo No. 005 de 2022. **PARÁGRAFO II.- EL CONTRATISTA** se compromete a permitir que el supervisor ejerza las atribuciones que se desprenden de esta cláusula. **CLÁUSULA NOVENA: GARANTÍAS:** El contratista deberá constituir a favor de LA EMPRESA dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del Contrato una póliza ante una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia a fin de que se respalde el cumplimiento de las obligaciones que surjan de la celebración, ejecución, terminación y liquidación del presente Contrato con las coberturas en las cuantías y términos que se determinan a continuación: a.) **Cumplimiento de las obligaciones del contrato.** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y por un término igual al del contrato y seis (6) meses más. b.) **calidad del servicio.** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y durante la vigencia contrato y un (1) año más. c.) **salarios y prestaciones sociales.** En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y por un término igual al contrato y 3 años más. **PARAGRAFO:** El contratista se obliga a ajustar las pólizas cuando se realicen adiciones, prorrogas o suspensiones. **CLÁUSULA DÉCIMA: AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL** El presente contrato será ejecutado por EL CONTRATISTA con absoluta autonomía e independencia y, en desarrollo del mismo, no se generará vínculo laboral alguno entre EMSERCHÍA E.S.P. y EL CONTRATISTA y/o sus dependientes si los hubiere. **PARÁGRAFO I.-** El contratista manifiesta que se encuentra afiliado al Sistema de Riesgos Profesionales. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SANCIONES: I. MULTAS: MULTAS Y APREMIO AL CUMPLIMIENTO:** De conformidad con la potestad sancionatoria reglada en el Artículo 64 del Acuerdo No. 005 de 2022 (Manual de Contratación de EMSERCHÍA E.S.P.), y con el objeto de conminar a la ejecución oportuna e idónea de las obligaciones derivadas del presente contrato, las partes acuerdan que si EL CONTRATISTA incurre en mora, retardo injustificado, cumplimiento parcial o ejecución imperfecta de las obligaciones pactadas, LA EMPRESA podrá imponerle multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor total del contrato por cada día de retraso o incumplimiento verificado, sin que la sumatoria total de dichas sanciones exceda el diez por ciento (10%) del valor total del contrato. La imposición de estas multas no operará de plano, sino que estará sujeta al agotamiento del **Procedimiento Administrativo Sancionatorio** garantista del debido proceso estipulado en el citado Artículo 64 del Manual de Contratación. Este procedimiento iniciará con los informes de supervisión y requerirá la citación previa a EL CONTRATISTA y a su garante a una audiencia de descargos, escenario en el cual se debatirán los hechos, se practicarán las pruebas conducentes y se decidirá sobre la imposición de la sanción mediante Resolución motivada, frente a la cual procederá el recurso de reposición en los términos de la normativa interna de LA EMPRESA. Una vez en firme el acto administrativo sancionatorio, el valor de las multas prestará mérito ejecutivo y LA EMPRESA queda facultada expresamente para descontar, compensar o deducir dicho monto de los saldos pendientes de pago a favor de EL CONTRATISTA, o para hacerlo efectivo a través de la Garantía Única de Cumplimiento. El pago o descuento de la multa no exonera a EL CONTRATISTA de cumplir con la obligación principal, ni impide que LA EMPRESA haga efectiva la cláusula penal pecuniaria o declare el incumplimiento definitivo (siniestro) si la falta persiste. 2. **PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento injustificado definitivo o parcial por parte del contratista del objeto del presente contrato o de cualquiera de las obligaciones contraídas, el contratista conviene en pagar a EMSERCHIA E.S.P., a título de pena, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del mismo, suma que EMSERCHIA E.S.P. hará efectiva mediante el cobro de la garantía única de cumplimiento o, a su elección, del descuento de los saldos que adeude al contratista, si los hubiere, para lo cual se entiende expresamente autorizado con la suscripción del contrato. Si esto no fuere posible, se cobrará por vía judicial. La aplicación de la cláusula penal no excluye la indemnización de perjuicios causados y no cubiertos en su totalidad por el monto establecido como tasación anticipada de los mismos. Igualmente, la aplicación de la cláusula penal no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal **PARÁGRAFO: APLICACIÓN DEL VALOR DE MULTAS Y DE LA PENA:** Para hacer efectivos los valores derivados de las multas impuestas o de la cláusula penal pecuniaria, será requisito indispensable que el acto administrativo mediante el cual se declaran se encuentre debidamente ejecutoriado y en firme. Lo anterior garantiza que se han agotado las instancias de arreglo directo y el procedimiento contradictorio en el cual el contratista ha ejercido su pleno derecho a la defensa, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad y en la presente cláusula. Una vez dicho acto administrativo sea legalmente exigible, EMSERCHIA E.S.P. estará facultada para proceder con su cobro, pudiendo a su entera discreción optar por cualquiera de los siguientes mecanismos: descontar el valor de forma

directa de las sumas que se adeuden a favor del contratista por cualquier concepto, exigir el pago al garante del contrato mediante la afectación de la póliza de cumplimiento, o iniciar las acciones de cobro por la vía judicial correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** EL CONTRATISTA, no podrá ceder el presente contrato ni subcontratar la ejecución del mismo, a ninguna persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin la autorización expresa y escrita de LA EMPRESA pudiendo ésta reservarse las razones para negar la autorización de la cesión o subcontrato. El contratista es el único responsable por la celebración de subcontratos. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: SUSPENSIÓN:** Las partes de común acuerdo podrán suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante acta debidamente justificada y soportada, la cual será suscrita por el supervisor y/o interventor y el contratista, previa aprobación por parte del Ordenador del Gasto o quien haga sus veces. **PARÁGRAFO I:** El término de suspensión no será computable para efecto del plazo de ejecución del contrato, ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato. **PARÁGRAFO II:** En caso de operar la suspensión del contrato, EL CONTRATISTA se compromete a presentar certificado de modificación de la garantía única, ampliando su vigencia por el término que dure la suspensión. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes podrán solucionar en forma ágil y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual, mediante la conciliación, transacción o los mecanismos que las partes acuerden según los procedimientos establecidos en la ley. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INDEMNIDAD:** El contratista mantendrá indemne y defenderá a su propio costo a LA EMPRESA de cualquier pleito, queja o demanda y responsabilidad de cualquier naturaleza incluyendo los costos y gastos provenientes de actos y omisiones del contratista en el desarrollo del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: IMPUESTOS:** El contratista pagará todos los impuestos, tasas, contribuciones y similares que se deriven de la celebración, ejecución y liquidación del contrato de conformidad con la ley colombiana, a que hubiere lugar. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: GASTOS:** Los gastos que se deriven del cumplimiento de los requisitos de ejecución y legalización del presente contrato serán asumidos por EL CONTRATISTA. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: MÉRITO EJECUTIVO:** El presente documento, una vez sea suscrito por las partes, contiene obligaciones claras, expresas y exigibles a cargo de las partes y por consiguiente presta mérito ejecutivo. **PARÁGRAFO:** EL CONTRATISTA renuncia a los requerimientos legales o privados para ser constituidas en mora. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PROTECCION DE DATOS PERSONALES:** De acuerdo con lo expresado en la ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos de Carácter Personal y las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan, no será considerado comunicación ni cesión de datos el acceso de EMSERCHIA E.S.P. a los datos de carácter personal del Contratista, ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para llevar a cabo el cumplimiento del objeto contratado. Es por ello que, para todos los efectos de normativa de protección de datos, EMSERCHIA E.S.P. será considerada como "encargada del tratamiento" de los datos del Contratista y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que EMSERCHIA E.S.P. no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. **CLÁUSULA VIGESIMA: CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:** EL CONTRATISTA se compromete de manera expresa, tanto durante la vigencia del contrato, como después de su terminación, a no difundir, transmitir, y/o revelar a terceras personas cualquier información de LA EMPRESA, a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del presente contrato, ni a utilizar tal información en interés propio o de terceros. En consecuencia, será mantenida en estricta confidencialidad. **PARÁGRAFO 1:** Se entiende como información confidencial, toda aquella información que con ocasión de la ejecución del contrato se ha puesto a disposición del CONTRATISTA, ya sea técnica, financiera, comercial, estratégica, y/o cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de LA EMPRESA, bien sea información escrita, verbal, visual, magnética, incluyendo bases de datos empresariales que se entreguen al CONTRATISTA. Adicionalmente, cualquier información suministrada, previo a la celebración del contrato, mediante el proceso de selección y/o proceso de contratación. **PARÁGRAFO 2:** En el supuesto de incumplimiento del compromiso asumido y con independencia de la terminación del contrato, LA EMPRESA se reserva el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que le pudieran causar como consecuencia de la vulneración del deber de confidencialidad pactado en la presente cláusula. **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST.** – El contratista se obliga a conocer y cumplir las normas de Sistema De Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo – SG-SST y los riesgos a los que están expuestos con ocasión del desarrollo de sus

obligaciones contractuales. **PARAGRAFO:** El CONTRATISTA persona natural o jurídica, garantiza el cumplimiento de las normas reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, internas de LA EMPRESA. **CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: DOMICILIO CONTRACTUAL Y NOTIFICACIONES:** Para todos los efectos legales, las partes declaran como domicilio contractual, el Municipio de Chía, Cundinamarca. No obstante, disponen las siguientes direcciones de notificación: **SYSMAN S.A.S.**, identificada con Nit. 800021261-8, representada legalmente por **LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO**, identificada con cedula de ciudadanía No. 46.456.797 Expedida en Duitama, en la Carrera 15 – 16 A 14 Oficina 506 – 507 y a **EMSERCHIA E.S.P.**, en la Calle 11 No 17 -00 del municipio de Chía.

Dada en la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., del municipio de Chía, a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2026

CONTRATANTE

CONTRATISTA



IVÁN DARÍO MONTAÑO NEISA
C.C. 11.202.100 expedida en Chía
Gerente

LILIANA
LUCERO
CASTRO
ROMERO
LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO
C.C. 46.456.797 Expedida en Duitama
R.L. SYSMAN S.A.S.
NIT. 800021261-8

Firmado digitalmente por LILIANA
LUCERO CASTRO ROMERO
Fecha: 2026.01.30 09:24:21 -05'00'

Proyectó: María cristina parra / P.U. Dirección jurídica y de contratación
Revisó: Jaime Alexis Castro Santos / Director Jurídico y de Contratación



NOTIFICACIÓN DE EMISIÓN DE CERTIFICADO

En Bogotá, Colombia a 10 del mes Octubre de 2025.

EMISOR DEL CERTIFICADO	
Razón social	Andes Servicio de Certificación Digital S.A.
NIT	900.210.800-1
Página web	https://www.andesscd.com.co
Domicilio	Ac 26 # 69C 03 Torre B Of 701 Edificio Capital Center II, Bogotá D.C
Teléfono	(601) 241 5539
Correo electrónico	info@andesscd.com.co

INFORMACION DEL CERTIFICADO EMITIDO	
Tipo de certificado	Representante Legal Turno 348218
Referencia PC OID	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.4.12
Serial del certificado	76:D2:DC:F8:53:96:1D:22
Inicio de vigencia	2025-10-10
Fin de vigencia	2026-04-08
Codigo revocación	3258108
Titular del certificado	LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO CC 46456797
Dirección	EDIF DURDAN OF 503 COLOMBIA - BOYACA - DUITAMA
Entidad	SYSMAN S.A.S NIT 800021261
Forma entrega certificado	TOKEN VIRTUAL
PIN para hacer uso de su certificado	[REDACTED]

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Mediante la presente, se comunican al suscriptor las condiciones del servicio de certificación digital suministrada por **ANDES SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL S.A.**, descritos en los términos y condiciones del servicio que el **SUSCRIPTOR HA CONOCIDO, ENTIENDIDO Y ACEPTADO EN SU INTEGRIDAD**, desde el momento de la solicitud del certificado.

ANDES SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL S.A. en adelante **ANDES SCD**, es una sociedad anónima, con matrícula mercantil No. 01774848 de la Cámara de Comercio de Bogotá y con domicilio en la ciudad de Bogotá, que presta servicios como Entidad de Certificación Digital Abierta, de conformidad con lo establecido en la ley 527 de 1999 y demás normas complementarias de la legislación colombiana, para ello cuenta con todas las autorizaciones y acreditaciones necesarias para la prestación del servicio de certificación digital, incluyendo la acreditación a que se refiere el artículo 29 de la ley 527 de 1999, según consta en el certificado de acreditación 16-ECD-004 del 12 de diciembre de 2016 expedido por el Organismo Nacional de Acreditación.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE ANDES SCD. Las obligaciones y responsabilidad de ANDES SCD como entidad de certificación digital son las siguientes:

1. Contar con los elementos tecnológicos, económicos, humanos e instalaciones requeridas para ofrecer los

servicios de certificación, así como los controles de seguridad física, de procedimientos y estrategias necesarias para garantizar la confianza y operación de los servicios. 2. Garantizar el cumplimiento de los requisitos impuestos por la legislación vigente. 3. Proteger las llaves privadas de la Autoridad Certificadora ANDES SCD. 4. No copiar ni almacenar las llaves privadas correspondientes a los certificados emitidos a Entidad Final y tampoco de certificados de uso interno emitidos con el propósito de utilizarse para firma electrónica, cuando estos sean generados sobre los dispositivos criptográficos de la Entidad Final. 5. Emitir Certificados conformes con el estándar X.509 V3 y de acuerdo a lo solicitado por el suscriptor. 6. Garantizar que se puede determinar la fecha y hora en la que se expidió un certificado o se revocó. 7. Utilizar sistemas fiables para almacenar los certificados e impedir que personas no autorizadas modifiquen los datos y detectar cualquier indicio que afecte la seguridad. 8. Mantener actualizado el directorio de certificados indicando los certificados emitidos y si están vigentes o revocados. 9. Almacenar en la infraestructura PKI de forma indefinida las CRL y los certificados digitales vigentes, vencidos y revocados. 10. Publicar de manera oportuna en la página WEB los certificados que se encuentran vigentes y las CRL de la CA Raíz y las CA subordinadas. 11. Informar a los suscriptores la proximidad del vencimiento de su certificado enviando un correo electrónico 30, 15, 7 y 1 días antes del vencimiento. 12. Cumplir lo dispuesto en las Políticas y Prácticas de Certificación. 13. Disponer de personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de certificación ofrecido por ANDES SCD. 14. Aprobar o denegar las solicitudes de emisión de certificados enviadas por la Autoridad de Registro. 15. Proporcionar al solicitante en la página web de ANDES SCD la siguiente información de manera gratuita: Declaración de prácticas de certificación y políticas de certificación. 16. Informar a los suscriptores de la revocación de sus certificados inmediatamente a que se produzca dicho evento. 17. Informar Superintendencia de Industria y Comercio sobre los eventos que puedan comprometer la prestación del servicio de ANDES SCD. 18. Garantizar la protección, confidencialidad y debido uso de la información suministrada por el suscriptor. 19. Tomar medidas contra la falsificación de certificados y garantizar su confidencialidad durante el proceso de generación y su entrega al suscriptor mediante un procedimiento seguro. Las demás que se encuentran contempladas en su declaración de Prácticas de Certificación, las cuales se entienden incorporadas en el presente documento. Dicho documento se encuentra disponible en la página web: [Declaracion de practicas de certificación](#)

DEBERES DEL SUScriptor. El suscriptor tendrá las siguientes deberes: 1. Pagar la remuneración pactada según los términos de la cláusula cuarta de estos términos y condiciones en el momento en que lo indique ANDES SCD. 2. Custodiar el Certificado tomando todas las precauciones a su alcance para evitar el acceso de terceras personas a éste. 3. Mantener y garantizar la confidencialidad de la llave privada y del código de uso del Certificado. El suscriptor es el responsable único y directo de la confidencialidad de la llave privada y el PIN para la instalación de la misma. 4. Informar en forma inmediata a ANDES SCD cualquier cambio, alteración o modificación en la información que se haya incorporado en el certificado digital, o de cualquier alteración que pueda afectar la prestación del servicio de ANDES SCD. 5. Informar a las personas que confían en el certificado digital de las medidas y precauciones que deben tomarse para poder confiar en un certificado digital de ANDES SCD. 6. Utilizar el certificado digital tan solo para los usos y de acuerdo a las condiciones especificadas en el certificado digital, en la Declaración de Prácticas de Certificación y la Política de Certificación aplicable. 7. Solicitar la revocación del certificado digital cuando ocurra cualquiera de las causales contempladas en la Declaración de Prácticas de Certificación. 8. Conservar confidencialmente el código de revocación suministrado en el momento de la entrega del certificado, se recomienda guardarlo en un lugar diferente al certificado. 9. No utilizar la llave privada y el certificado desde el momento en que se solicita revocación y tampoco cuando el certificado que avala el par de llaves no sea válido. 10. Respetar los derechos de terceras personas y responsabilizarse frente a las mismas por los perjuicios que la utilización del certificado digital pueda causar, así como salir en defensa de ANDES SCD si ésta es demandada por cualquier circunstancia relacionada con la utilización del certificado digital. 11. Seguir en todo caso las instrucciones que le imparta ANDES SCD para el uso del certificado digital y la ejecución de los [Términos y condiciones](#) del servicio aceptados por el suscriptor, y permitir en todo caso la verificación del cumplimiento de las mismas. 12. Contar de manera permanente con toda la infraestructura tecnológica y de seguridad necesaria para la utilización adecuada de los certificados digitales, de acuerdo con los requerimientos que haga ANDES SCD. 13. Ser una persona o tener personal capacitado para la administración y funcionamiento adecuado de los certificados digitales. 14. El suscriptor persona jurídica deberá velar por la correcta utilización de los certificados digitales de ANDES SCD que se utilicen en su empresa. 15. El suscriptor persona jurídica deberá informar inmediatamente cualquier modificación que ocurra en su sistema de representación legal o en la relación jurídica que tiene con el suscriptor persona natural. 16. Informar cualquier cambio en los datos aportados para la creación del certificado durante su periodo de validez. 17. Realizar y conservar por sus propios medios los archivos de respaldo o copias de seguridad de la información relacionada con los [Términos y condiciones](#) del servicio anteriormente aceptados y la utilización del certificado digital. 18. Cualquier otra que se derive de la Declaración de Prácticas de Certificación, de las Políticas de Certificación específicas del certificado digital aplicable al caso.

PROHIBICIONES PARA EL SUScriptor: 1. No se permite el uso del certificado para violar cualquier normatividad o regulación, así como transgredir los procedimientos reglados por la Entidad de certificación que otorga el certificado digital. 2. No se permite el uso del certificado con el fin de infringir cualquier

derecho intelectual o de propiedad de ANDES SCD o de terceros, incluyendo, por ejemplo, software, código, derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio y patentes. 3. Andes SCD no responderá por el uso indebido del certificado, ocasionado por la negligencia del suscriptor en el manejo de su llave privada, como permitir el manejo de la misma por parte terceros, o faltando al deber de confidencialidad necesario para salvaguardar la llave privada, de acceso no autorizado o fraudulento. 4. No interferirá con la capacidad de otros suscriptores para acceder o utilizar el Servicio. 5. No interferirá o interrumpirá el Servicio de certificación digital de ANDES, sus servidores o redes conectadas al mismo, o desobedecerá cualquier requisito, procedimiento, política o normativa de las redes conectadas al Servicio. 6. No reproducirá, duplicará, copiará, utilizará, distribuirá, venderá, revenderá o explotará de cualquier otra forma, con fines comerciales, cualquier porción del Servicio. 7. No realizará acciones como copiar, reproducir, publicar, distribuir, modificar, crear obras derivadas de alquilar, vender, transferir, exhibir, transmitir, compilar o recopilar en una base de datos o explotar comercialmente cualquier parte del Servicio, Contenido, en su totalidad o en parte. 8. No “reflejará” el Servicio prestado por Andes SCD, u otro contenido de su propiedad en cualquier otro servidor.

Las Políticas de Certificación correspondientes a cada tipo de certificado determinan las prohibiciones de uso adicionales.

TERMINACIÓN. Serán causales de terminación de la prestación de servicios de certificación digital las siguientes: 1) La terminación de la vigencia del certificado digital. 2) La declaración unilateral de alguna de las partes contratantes con al menos 15 días de antelación, la cual deberá ser comunicada mediante escrito enviado a la dirección informada por cada una de las partes al momento de la suscripción de los Términos y condiciones del servicio. 3) El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los Términos y condiciones del servicio previamente aceptados, la Declaración de Prácticas de Certificación o cualquier otro documento que haga parte de ellos o al que se haga mención en estos. 4) La ocurrencia de alguna de las causales de revocación de los certificados digitales por culpa o con ocasión de una conducta del SUScriptor. 5) Si ANDES SCD establece razonablemente que el SUScriptor ha violado los derechos de terceras personas con el uso del certificado digital.

VARIACIONES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ANDES SCD podrá realizar modificaciones a la prestación del servicio de certificación digital sin previo aviso, siguiendo lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación.

El suscriptor desde el momento en que aceptó los **Términos y condiciones del servicio**, al momento de su solicitud se obligó a la aceptación y cumplimiento de estas disposiciones, y de todos los documentos a los que se hace mención en las mismas.

Puede consultar los **Términos y condiciones del servicio** través de nuestra página Web, en la sección **servicios/Firma Digital**.

Para mayor información puede consultar la Política de certificación aplicable a su tipo de certificado en nuestra Página Web.

INFORMACION DEL CERTIFICADO APROBADA POR	
Agente de emisión	JOHAN SEBASTIAN RODRIGUEZ CORREDOR

