

## CONTRATO N° 25 DE 2021

### SERVICIOS DE PLATAFORMA, SOFTWARE, SOPORTE LICENCIAS Y ADAPTACIONES, PARA LA IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE MAILING Y SMS INTEGRADO

#### REDIG SAS

Entre los suscritos, LOTERÍA DE MEDELLÍN, Empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Departamental, creada mediante Decreto Ordenanza 0819 del 4 de marzo de 1996, con NIT 890.980.058-1, representada legalmente por DAVID MORA GÓMEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 71.746.933, obrando en calidad de Gerente, quien en adelante y para efectos de este contrato será La CONTRATANTE y JORGE IVÁN QUIROGA RODRÍGUEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 1.035.223.355, segundo suplente del representante legal, de la empresa REDIG SAS, identificada con NIT. 901264077-8, quien en adelante se denominará El CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: Que la Lotería de Medellín es la titular del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en el Departamento de Antioquia, para ello opera y comercializa su producto principal la Lotería de Medellín, también otorga y supervisa la concesión de apuestas permanentes para todo el Departamento; adicionalmente, a través de la Sociedad de Capital Público Departamental concede las autorizaciones para los juegos promocionales y las rifas que se pretendan realizar en el territorio Departamental. Que la Oficina de Tecnologías de la Información es el área de apoyo cuyo objetivo es mantener un alto nivel de seguridad, confiabilidad, disponibilidad y capacidad de respuesta con las soluciones y los servicios de TIC, mediante la formulación y evaluación de proyectos de adaptación, desarrollo, actualización y convergencia tecnológica. Que enviar emails masivos es una de las estrategias de marketing online más efectivas y accesibles para pequeñas y grandes empresas, que utiliza el email como medio de comunicación entre un remitente y un destinatario, para diferentes fines. Que los beneficios de contar con una herramienta especializada son evidentes. Que él no contar con estas herramientas especializadas, pueden generar inconvenientes como: limitación de envíos, Problemas de spam, problemas de gestión, falta de información estadística, entre otros. Que dicha herramienta se integra con redes sociales y permite segmentar los grupos de clientes y manejar filtros para diferentes campañas y automatizaciones de acciones como las felicitaciones de cumpleaños, entre otros. Que en tal sentido es necesario contar con la continuidad del servicio de la herramienta de envíos de correos masivos y de SMS, que facilite la administración y gestión de las campañas publicitarias y que genere más impacto a la hora de recibir un mensaje. Que de conformidad con lo establecido en el manual de contratación de la Entidad hay lugar a contratación directa por la cuantía del servicio requerido. Que existe estudio de conveniencia y oportunidad. Que existe disponibilidad presupuestal para la ejecución del presente contrato. Que por lo dicho anteriormente existe la viabilidad financiera y jurídica para suscribir el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas. CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. Servicios de una plataforma, software, soporte, licencia y adaptaciones, para la implementación del servicio de mailing y SMS integrado. El estudio de conveniencia y la propuesta presentada por El CONTRATISTA hacen parte integral del contrato, en las condiciones que no sean contrarias a las cláusulas del mismo. PARÁGRAFO. ALCANCE DEL OBJETO: El CONTRATISTA cumplirá con las siguientes especificaciones técnicas: Administración y gestión en ambiente web de la plataforma.

- Envío de emails masivos personalizados, como por ejemplo newsletters, ofertas, promociones e informativos, entre otros.
- Soporte para envío con imágenes en el cuerpo del mensaje y con hipervínculos.
- Diseños personalizados, contenidos variables y vínculos hacia otros contenidos.
- Programación del envío de emails por fecha y hora; ejemplo email de cumpleaños u otros eventos.
- Servicios de encuestas on line, (con preguntas complementarias, y simples)

- Servicios de eventos on line: que permita organizar eventos (seminarios, charlas, desayunos, etc.) en línea con el ahorro de invitaciones y llamados por teléfono. Además que permita generar un control de asistencia e historial.
- Destinatarios ilimitados, para importar listas de contactos sin importar su tamaño, verificando la sintaxis y la estructura de los emails.
- Mínimo 40 campos disponibles para identificación de los contactos.
- Número infinito de grupos.
- Ambientes diferentes para cada categoría de clientes, tipos de comunicación o productos, y lapersonalización de cada ambiente.
- Intercambio de elementos entre listas, como plantillas, filtros y demás.
- Administradores adicionales para los diferentes ambientes.
- Envíos automáticos y flujos de trabajo para automatización de marketing para campañas, como días, recurrencias y configuración de los diferentes flujos, para cumpleaños, bienvenidas, recordatorios, etc.
- Debe permitir incluir botones de redes sociales asociadas a una cuenta.
- Bloques dinámicos para que aparezcan en un mensaje dependiendo de los filtros.
- Autoajutable a diferentes dispositivos.
- Debe permitir enviar una campaña a diferentes grupos.
- Generación de informes por campaña.
- Cuentas de social media conectadas para compartir las campañas de mailing con sus redes sociales automáticamente.
- Vistas previas de los envíos, para verificar la compatibilidad con los diferentes navegadores y dispositivos
- Almacenamiento estadísticas de cada destinatario, para realizar campañas de acuerdo con el comportamiento de cada destinatario.
- SMTP+
- Dominio personalizado y marca blanca
- Debe permitir la configuración de diferentes remitentes.
- Permitir adjuntos en los mensajes
- Ip dedicada al dominio
- Plantillas para envío de mensajes
- El editor debe ser drag and drop
- Segmentación avanzada
- Suministrar APIs para integración
- Chequeo de spam
- Estadísticas avanzadas
- Asistencia telefónica y por email
- Formularios de autoperfilación para capturar información de los clientes.
- Espacio de datos ilimitado.

Por cada envío de correo electrónico se solicitará que se presente informe con:

- Alta tasa de rebotes
- Atrasos en la entrega
- Ser identificado como spam.

- Problemas en listas negras e IPs bloqueadas.
- Tasa de clics por mail
- Clics por link
- La aplicación debe permitir administrar, a través de diferentes perfiles de usuarios.
- Reporteria estadística sobre los envíos:
- Estadísticas de tiempo
- Estadísticas por link
- Estadísticas por rebote
- Total apertura
- Tasa de apertura
- Tasa de clics por mail
- Clic por link
- Clic por mail
- Total rebotes.
- Tasa de rebotes.
- Total clasificados como no deseados

Informe de los mails que se han enviado en un periodo, indicando por cada uno de los mails:

- Total apertura
- Tasa de apertura
- Tasa de clics por mail
- Clic por link
- Clic por mail
- Total Rebotes
- Tasa de rebotes
- Total clasificados como no deseados

Reporte exportable por correo enviado:

- Lista de clientes que abrieron el correo
- Lista de clientes que rebotaron indicando por qué rebotaron.
- Lista de clientes que hicieron clic en cada link
- Lista de clientes que hicieron clic por mail
- En caso de detener envío, exportar listado de clientes a quienes se envió correo y a cuáles no.

Historial

- Historial de mails enviados a un cliente específico, pudiendo acceder al correo que le llegó incluyendo los datos variables que se le dijeron en ese correo.
- Historial de mails: detalle del mail creado, pudiendo ser este reutilizable en caso de ser necesario y usuario que envió correo.

Servicios asociados al servicio:

- Primera carga de datos
- Inducción a la aplicación y a sus funcionalidades

- Capacitación en todos los módulos
- Creación de la primera campaña
- Soporte y mantenimiento de la plataforma
- Up Grades y mejoras a la aplicación

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Cumplir con el objeto del contrato en la forma y dentro del plazo establecido en el contrato, de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en los estudios previos, en los pliegos de condiciones y en la propuesta. Atender las recomendaciones que realice la entidad por intermedio del supervisor del contrato. Presentar al supervisor del contrato informes técnicos en caso de requerirlos. Cumplir con la obligación de la afiliación y pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y ARL de sus empleados. Presentar de manera oportuna la factura correspondiente al contrato y los soportes de producción y/o entrega de los productos, previo cumplimiento de los trámites administrativos, fiscales vigentes y requisitos de Ley. Informar oportunamente al Contratante cuando exista o sobrevenga alguna de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la constitución y la ley. Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato.

**CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La CONTRATANTE se obliga para con El CONTRATISTA a: 1) Suministrar de manera oportuna toda la información sobre las actividades a desarrollar; 2) Realizar el pago de los servicios prestados, previa presentación de la factura o cuenta de cobro.

**CLÁUSULA CUARTA. PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será de diez (10) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

**CLÁUSULA QUINTA. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato será de hasta TREINTA Y DOS MILLONES NOVENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTIÚN PESOS M/L (\$32.095.621) IVA Incluido. Los valores causados a favor del contratista con ocasión de la ejecución del presente contrato, le serán cancelados mensualmente, previa presentación de las respectivas facturas o cuentas de cobro en original y dos (2) copias, mes vencido; acompañadas de los respectivos informes de las actividades desarrolladas durante el periodo facturado; las cuales en todos los casos deben contar con el visto bueno del supervisor del contrato en señal de que el bien y/o servicio contratado ha sido recibido a plena satisfacción de la entidad. Se debe tener en cuenta que en caso de que uno de los ítems solicitados no lleve a cabo a solicitud de Lotería de Medellín, este deberá ser descontado del valor del contrato.

**CLÁUSULA SEXTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** Para la suscripción del presente contrato, La CONTRATANTE ha constituido la disponibilidad presupuestal No. 98 del 26 de febrero de 2021, con cargo al rubro presupuestal 1.5.08.01.2.A.02.02.008.003.072GV\_RO\_TI\_Otros servicios profesionales), correspondiente a la vigencia del 2021.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD:** El CONTRATISTA se obliga a guardar confidencialidad en relación con cualquier información, datos o documentos, que hayan sido recibidos de La CONTRATANTE en el curso de la negociación, celebración y ejecución del presente contrato. El CONTRATISTA no podrá utilizar dicha información, datos o documentos confidenciales para fines distintos a los requeridos para la ejecución del presente contrato, ni podrá publicar o divulgar a terceros dicha información, datos o documentos salvo en los siguientes casos: a) Cuando así lo exijan las disposiciones legales vigentes. b) Cuando así lo exija una autoridad competente. c) Con autorización previa por escrito de La CONTRATANTE.

**CLÁUSULA OCTAVA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** La CONTRATANTE podrá imponer al CONTRATISTA, en caso de declaratoria de incumplimiento o retardo en el cumplimiento del objeto contractual dentro del plazo establecido para el efecto, como pena, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato. El valor de la cláusula penal que se haga efectiva, se considerará como pago parcial de los perjuicios causados a La CONTRATANTE, sin perjuicio de que ésta pueda cobrar los perjuicios probados y exigir el cumplimiento del objeto contractual. La Entidad podrá descontar el valor de la cláusula penal directamente de los saldos que se adeuden al contratista, o de la garantía constituida, y si no fuere posible hará efectivo su cobro por vía judicial, para lo cual el presente contrato prestará mérito ejecutivo y El CONTRATISTA manifiesta



que renuncia a cualquier requerimiento judicial o prejudicial. CLÁUSULA NOVENA. GARANTÍAS: Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas con ocasión del proceso contractual, se exigirá al proponente que presente garantía única de cumplimiento la cual deberá amparar los siguientes riesgos: **De Cumplimiento:** Su valor no será inferior al 10% del valor del contrato y su vigencia será por el término del contrato y cuatro (4) mes más. **Calidad del Servicio:** Su valor no será inferior al 10% del valor del contrato y su vigencia será por el término del contrato y cuatro (4) meses más. La garantía deberá ajustarse siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo y en general, cuando se produzcan eventos que así lo exijan. La garantía única se mantendrá vigente hasta la liquidación del contrato garantizado la prolongación de sus efectos y tratándose de pólizas no expirarán por falta de pago de la prima, ni por revocatoria unilateral. CLÁUSULA DÉCIMA. CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente Contrato se podrá dar por terminado por las siguientes causas: A) Cuando se alcance y se cumpla totalmente el objeto del contrato. B) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que la terminación no implique renuncia a derechos causados o adquiridos a favor de las partes. C) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la Legislación Colombiana se haga imposible el cumplimiento de los objetivos propuestos. D) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas para cada una de las partes. E) Por vencimiento del término fijado para la ejecución del mismo. F) Por las demás causales señaladas en la ley. PARÁGRAFO. Efectos de la Terminación: Una vez terminado el Contrato, en caso de ser requerido, las partes suscribirán la correspondiente acta de liquidación, señalando los compromisos que deban subsistir aun cuando obre la liquidación a fin de terminar las actividades que se encuentran en curso. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. INDEMNIDAD: El CONTRATISTA mantendrá indemne y libre de daño y defenderá a La CONTRATANTE y cada uno de los respectivos funcionarios, directores, empleados, representantes y contra todo reclamo, requerimiento, demandas, juicio, procedimiento, mandatos judiciales, sentencias, órdenes y decretos presentados, realizados o pronunciados en contra de todos o de cualquiera de ellos y todos los daños, pérdidas y expensas sufridas o incurridas por ellos o por cualquiera de ellos resultantes y que sean imputables al CONTRATISTA. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CESIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato no podrá ser cedido parcial o totalmente a ninguna persona natural o jurídica, pues se entiende celebrado en consideración a la persona del CONTRATISTA. CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfeccionará con la firma del mismo y su ejecución iniciará una vez se aprueben las pólizas, si se requirieron, se expida el Compromiso Presupuestal y posteriormente las partes firmen el Acta de Inicio. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: La CONTRATANTE NO ADQUIERE ningún vínculo de carácter laboral con El CONTRATISTA, sus empleados, agentes, administradores y cualquier persona que esté bajo su dependencia o subordinación. El CONTRATISTA es el único responsable del pago de las prestaciones y demás derechos laborales adquiridos por el personal que se encuentre a su cargo. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. SUPERVISIÓN: La CONTRATANTE designará como supervisor del contrato al jefe de la oficina TIC de la Entidad, o a quien haga sus veces. PARÁGRAFO PRIMERO: La CONTRATANTE podrá modificar el supervisor del contrato cuando lo considere necesario, sin que esto implique una modificación al contrato que se suscribe. PARÁGRAFO SEGUNDO: Para cada pago se deberá anexar el informe de supervisión del contrato, el cual debe ser realizado en el formato establecido por la Entidad para tal efecto. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El CONTRATISTA declara que para la celebración de este contrato no se encuentra en curso dentro de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Ley; como señal de ello, diligencia y firma el formato de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de intereses establecido en la entidad. CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PARAFISCALES Y DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL: Es una obligación del CONTRATISTA el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF) cuando a ello haya lugar, por lo cual el incumplimiento de esta obligación será sancionado de acuerdo con la normatividad vigente para el caso particular. CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES: Para todos los efectos se acuerda como domicilio la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia, las notificaciones y comunicaciones a las siguientes direcciones: La CONTRATANTE: Carrera 47 No. 49-12, Medellín. El CONTRATISTA:

Carrera. 18 A 103-11, Bogotá.

Para constancia se firma en Medellín, el 18 de marzo de 2021.

DAVID MORA GÓMEZ  
LOTERÍA DE MEDELLÍN

JORGE IVÁN QUIROGA RODRIGUEZ  
EL CONTRATISTA

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Luis Fernando Valencia Barreiro	Profesional Universitaria	
Revisaron 	Amparo Dávila Vides.	Secretaria General	 AMPARO DÁVILA VIDES
	Martha Lucia Yepes O.	Jefe de oficina Tics (e)	
Los firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			