

LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE

**CONTRATO DE MESA DE SERVICIOS . N°**

**EL CONTRATISTA**

Nombre o razón social:	
NIT:	Matrícula mercantil:
Domicilio:	
Representante legal:	Cédula de Ciudadanía:
Domicilio:	

**EL BANCO**

Razón social: BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX-	
NIT: 800.149.923-6	Matrícula mercantil: 500202
Domicilio: BOGOTÁ, D.C.	
Representante legal:	Cédula de ciudadanía:
Domicilio: BOGOTÁ, D.C.	

Entre los suscritos arriba mencionados, hemos convenido en celebrar el presente contrato de prestación de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx el cual se regirá por las siguientes estipulaciones:

**CLÁUSULA PRIMERA. – DEFINICIONES:** Para el correcto entendimiento del presente contrato se establecen las siguientes definiciones:

- ANS - Acuerdo de nivel de servicio: Acuerdo escrito del servicio que se encuentra anexo al contrato celebrado entre EL CONTRATISTA y el BANCO, con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad del servicio y aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, etc.
- Autogestión: Recursos para que los usuarios resuelvan problemas por sí mismos.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

- Base de Conocimientos: Repositorio de soluciones y respuestas frecuentes a preguntas que hacen los usuarios.
- Escalamiento: Proceso de derivar un ticket a niveles superiores de soporte.
- Gestión del Cambio: La gestión del cambio se refiere al proceso de planificar, aprobar y controlar los cambios en los servicios de TI.
- Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.
- Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.
- Instalaciones definidas por Bancoldex: Sede principal ubicada en la Calle 28 No 13 A-15 de la ciudad de Bogotá para prestar el servicio de forma presencial y en el Centro Alternativo de Operación que se encuentra actualmente ubicado en la Calle 90 No 13-23, de la ciudad de Bogotá cuya ubicación podrá modificarse. La atención presencial en el CAO será requerida a demanda de EL BANCO.
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Biblioteca que transcribe las mejores prácticas para la gestión de un ambiente de TI.
- Gestión de Problemas: Un problema es la causa subyacente de uno o más incidentes. La gestión de problemas se ocupa de identificar y resolver estas causas para evitar recurrencias.
- Mesa de Servicios: Es un punto único de contacto a través de sus diferentes canales entre los Usuarios Finales de Bancóldex y EL CONTRATISTA que presta los servicios de TI. Su objetivo principal es gestionar incidentes y solicitudes de servicio, asegurando que se resuelvan de manera eficiente.
- Usuarios Finales de Bancóldex: Son las personas que utilizan los servicios de TI informados previamente por Bancóldex.
- Requerimientos: Se refiere a las solicitudes de servicios originadas por los Usuarios Finales de Bancóldex
- Resolución: Solución final para un incidente o solicitud.
- Tickets: Registros de solicitudes o incidentes generados por los usuarios.

**CLÁUSULA SEGUNDA OBJETO:** Con la celebración del presente contrato, EL CONTRATISTA se obliga a preste el servicio de “mesa de servicios” que cubra el soporte a los usuarios finales de BANCÓLDEX, de acuerdo con las especificaciones del modelo ITIL v3 o superior, en modalidad presencial en las Instalaciones definidas por el Banco, en un horario de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Las actividades por fuera de este horario serán solicitadas por demanda, todo esto según lo establecido en el Anexo No 11 – “Anexo Técnico” y de acuerdo a las tarifas ofertadas en el Anexo No 8 “Formato de Oferta económica”, los cuales hacen parte integral de la presente invitación.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

**CLÁUSULA TERCERA. - ALCANCE DEL OBJETO:** En desarrollo del objeto del presente contrato EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades de acuerdo con las siguientes fases:

- Prestar servicios de mesa de servicio y soporte técnico, incluyendo atención telefónica y en sitio, proporcionando soporte de primer nivel (telefónico y en sitio) e intermedio (nivel 1.5) para Infraestructura y gestión de aplicaciones.
- Atender y gestionar Incidentes y solicitudes de los usuarios finales a través de múltiples canales (teléfono, correo, chat).
- Administrar los activos de tecnología, manteniendo un registro actualizado y confiable de todos los activos tecnológicos de EL BANCO, incluyendo el inventario de hardware y software.
- Realizar la gestión de los accesos de acuerdo con las matrices y roles perfiles suministradas por el Banco, garantizando la correcta asignación y control de permisos.
- Administrar y optimizar la herramienta ITSM proporcionada por la Entidad, asegurando su configuración adecuada y operación eficiente. También deberá mantener una Base de Datos de Conocimiento actualizada para mejorar la Resolución de Incidentes y solicitudes.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA:** EL CONTRATISTA se obliga para con EL BANCO a ejecutar todas las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, y especialmente las que se mencionan a continuación:

1. Desarrollar las actividades objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido en la presente invitación, Anexo No 11 "Técnico" y propuesta presentada.
2. Ejecutar las actividades objeto del contrato dentro del tiempo estimado para su desarrollo, cumpliendo con el cronograma establecido de común acuerdo entre las Partes.
3. Presentar los entregables definidos a fin de recibir retroalimentación y hacer los ajustes correspondientes.
4. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que éste requiera sobre el desarrollo del contrato, y en general, todos los Requerimientos que formule el supervisor

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

y que se relacionen directamente con el contrato, incluyendo los reportes de las actividades realizadas, cuando así lo requieran.

5. Poner a disposición de Bancoldex para la ejecución del contrato, el equipo de trabajo propuesto, compuesto por profesionales de las calidades definidas en la propuesta y necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Proyecto. Cualquier cambio en las características del equipo de trabajo deberán ser consultadas previamente con EL BANCO para su aprobación, antes de su implementación.
6. El proponente deberá asegurar la continuidad del personal presentado, salvo fuerza mayor, caso en el cual deberá reemplazar al colaborador por otro que como mínimo tenga las mismas calidades y experiencia, previa calificación de la entidad contratante.
7. Reunirse periódicamente para hacer seguimiento sobre la ejecución del contrato y cumplimiento de metas cuando así lo coordine.
8. Atender con prontitud las observaciones o sugerencias formuladas por Bancoldex para tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias para el pleno cumplimiento del objeto. Para lo cual, EL CONTRATISTA deberá analizar y verificar el beneficio para el servicio, y de común acuerdo se planteará y ejecutará las recomendaciones de mejora a que haya lugar.
9. Acompañar en las reuniones que coordine Bancoldex con otros actores interesados que determine Bancoldex para socializar la metodología utilizada y los resultados obtenidos.
10. Presentar al supervisor del contrato los reportes de las actividades realizadas, cuando así lo requiera.
11. Dar respuesta de forma oportuna y en los tiempos acordados a los requerimientos formulados por EL BANCO.
12. Asumir el liderazgo y coordinación en conjunto con el grupo de profesionales de apoyo dispuestos por **EL BANCO**, actuando proactivamente en su condición de profesional, lo que comprende la obligación de consejo, en caso de advertir posibles mejoras a los estándares y políticas de **EL BANCO**.
13. Informar a **EL BANCO** sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiese afectar la normal ejecución del presente contrato, lo cual se entenderá efectuado con comunicación escrita dirigida al supervisor del contrato.
14. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operación ofrecidos por EL CONTRATISTA en la propuesta presentada.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

15. Responder por el personal a su cargo y por las obligaciones de índole laboral del personal asignado para la ejecución del contrato, asegurando el cumplimiento de todas las normas de seguridad y de trabajo de EL BANCO.
16. Cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen la seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que designe para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
17. En el evento que, para la ejecución del presente contrato, se requiera asistir a las instalaciones de EL BANCO, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL BANCO del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL BANCO mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
18. Cumplir con la obligación de aportes al Sistema de Seguridad Social integral y Parafiscales del personal dispuesto para la ejecución del presente contrato, de conformidad con la normatividad vigente que reglamenta esta materia. En desarrollo de la presente obligación, **EL CONTRATISTA** presentará los soportes que acrediten dicho cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas o disposición que la modifique.
19. Abstenerse de incurrir en las actuaciones mencionadas en el Artículo 25 de la Ley 40 de 1993, so pena de dar por terminado el presente contrato por parte de **EL BANCO**.
20. Si EL CONTRATISTA se encuentra obligado a llevar contabilidad, deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el presente contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la ley 2195 de 2022.
21. Cumplir con las obligaciones inherentes a la naturaleza del presente contrato.

**OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

1. Con la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara que conoce y acepta las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad de EL BANCO, aplicables al objeto de este contrato, las cuales se obliga a cumplir durante su ejecución y que se

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

encuentran descritas en el Anexo No. 1 Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que hace parte integrante del presente instrumento. EL CONTRATISTA se obliga con EL BANCO a facilitar la aplicación de los mecanismos que defina EL BANCO para verificar el cumplimiento de dichas políticas.

2. EL CONTRATISTA declara que entiende y acepta que para la prestación de los servicios accederá a sistemas de información que contienen DATOS PERSONALES en responsabilidad del BANCO. Por lo anterior, ejercerá la figura de ENCARGADO del tratamiento de estos datos de forma exclusiva para brindar soporte sobre los Incidentes tecnológicos del Banco y atender solicitudes de los usuarios internos.
3. EL CONTRATISTA acepta que la ejecución del presente contrato será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de EL BANCO o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento de los servicios a contratar, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el presente contrato, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.
4. Cumplir con la normatividad vigente en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocio y soluciones en la nube que resulten aplicables al objeto del presente contrato.
5. Diligenciar anualmente la Lista de Verificación de Cumplimiento en seguridad de la información, con el fin de validar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de los requerimientos normativos en seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocios y soluciones en la nube que resulten aplicables al servicio objeto del presente contrato
6. El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Bancóldex en desarrollo de la presente invitación, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate es de propiedad exclusiva de Bancóldex y no podrá hacer uso de la información recolectada para Bancoldex en virtud de sus actividades con terceros u otros Clientes.
7. Asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos. En este sentido, debe contar con un proceso de estudio de seguridad del personal que contrata para la ejecución del presente CONTRATO.
8. Dar a conocer al personal vinculado para la ejecución de la presente orden y que tenga acceso a la información, los lineamientos de seguridad de la información entregados por EL BANCO, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. Informar inmediatamente a EL BANCO acerca de cualquier Incidente de seguridad u obstáculo que se presente durante el desarrollo de la orden frente al tratamiento de la información en los términos requeridos por EL BANCO.
9. Permitir las visitas que BANCOLDEx deba realizar para verificar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

10. El CONTRATISTA acepta el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red del Banco y su información cuando BANCOLDEX lo considere oportuno.
11. EL CONTRATISTA, de ser aplicable, se obliga a contar con procedimientos controlados para la entrega de información por parte del Contratante durante la vigencia del contrato y para la destrucción de la misma por parte del Contratista una vez finalizado el contrato. Dicho procedimiento deberá ser informado al BANCO antes de que inicie la ejecución del presente contrato.
12. Deberá cumplir y certificar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite el Banco o cuando EL CONTRATISTA elimine y/o reemplace dichos medios.
13. Cumplir y certificar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite el Banco o cuando EL CONTRATISTA elimine y/o reemplace dichos medios.
14. Certificar que el software que se utilizará para la ejecución del CONTRATO se encuentra debidamente licenciado.
15. Garantizar que el software usado en la ejecución del CONTRATO debe estar actualizado durante la vigencia de este.
16. Garantizar prácticas de desarrollo seguro durante todo el ciclo de vida del mismo acorde a las políticas y lineamientos del Banco. Así mismo debe garantizar que antes de que el software este en producción no contenga vulnerabilidades y que implementara recomendaciones de seguridad tales como OWASP. Para esto deberá entregar un informe de análisis del código del sistema donde se evidencia que este no tiene fallas de seguridad.
17. Certificar que los requerimientos de seguridad, diseño, implementación y resultados de pruebas fueron completados y todos los problemas de seguridad fueron resueltos apropiadamente.
18. Garantizar que todo ajuste o actualización realizado al sistema o arquitectura que soporta el servicio, por mantenimiento correctivo o evolutivo cuente con un análisis de vulnerabilidad y plan de remediación de las mismas. EL CONTRATISTA deberá realizar las remediaciones a vulnerabilidades encontradas por auditorías o revisiones de terceros o por el BANCO.
19. Deberá entregar un informe de la ejecución de pruebas de vulnerabilidades donde se evidencie que el software entregado no tiene fallas de seguridad
20. Realizar análisis de vulnerabilidades de código a necesidad del Banco y deberá asegurar la corrección oportuna y eficaz de las vulnerabilidades informáticas detectadas en los desarrollos que entregue al BANCO.
21. EL CONTRATISTA debe mantener los logs de auditoría, los cuales deben permitir la trazabilidad de todas las acciones que realizó un usuario en el sistema (desarrollo de actividades de automatización). Adicionalmente, deberá garantizar que los logs de todos los componentes de Infraestructura que soportan el sistema se encuentran habilitados

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

- de manera permanente con el fin de que estos se encuentren disponibles cuando EL BANCO requiera hacer una investigación.
22. Garantizar que la información de las operaciones en tránsito o reposo debe estar cifrada, la encriptación debe estar basada en estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida por AES, RSA o con 3DES.
  23. Prestar toda la colaboración que se requiera por el Banco y las autoridades competentes, en el evento de presentarse cualquier situación que constituya sospecha o evidencia de alteración o manipulación de equipos o información relacionada con el cumplimiento de su objeto. En especial EL CONTRATISTA se compromete a dar aviso inmediato al Banco acerca de tal situación, a facilitar de manera inmediata la custodia de los equipos y elementos que se consideren necesarios para ser puestos a disposición del Banco o de las autoridades competentes y a entregar de manera inmediata la información que le sea requerida por las autoridades competentes dentro del proceso de investigación.
  24. El personal asignado deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información, así como la autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales (I) En el momento de la desvinculación del personal asignado para la ejecución del presente contrato, deberá hacer entrega a EL BANCO de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.
  25. Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de las cuentas de usuarios, las conexiones remotas (VPN si aplica), el Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros.
  26. Para la gestión de usuarios debe contar con personal capacitado para el desempeño idóneo de la labor y conocer los lineamientos de control de acceso para ejercer su función adecuadamente dentro del marco de seguridad de la información.
  27. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL BANCO del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos, asimismo, deberán presentar el carné y portar la identificación visible dentro de las instalaciones del Banco. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL BANCO mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
  28. En caso de que el personal asignado realice actividades de mantenimiento propias del objeto del contrato a los equipos deberá garantizar la continuidad, disponibilidad e integridad de estos.



**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

29. El CONTRATISTA debe asegurarse de que ni él ni los funcionarios designados para soportar el servicio compartan sus credenciales de acceso, contraseñas, firmas digitales o cualquier otro mecanismo otorgado para su identificación y autenticación dentro de la red o servicios tecnológicos del Banco. Así mismo, es responsable de toda operación y movimiento que se realice desde los usuarios que se le asignen.
30. El CONTRATISTA solo accederá a los sistemas de información de EL BANCO con el fin de realizar las actividades propias al cumplimiento de este contrato.
31. El CONTRATISTA solo accederá a los sistemas de información de EL BANCO a través de equipos de cómputo propios registrados ante EL BANCO o de propiedad de EL BANCO.
32. En caso de que se sospeche que se ha comprometido la confidencialidad de las contraseñas se debe informar al Banco y solicitar el Cambio de manera inmediata.
33. El CONTRATISTA deberá presentar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio ofrecido (basado en personas y recursos tecnológicos), para cuando ocurra un evento no previsto, Los planes deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: los riesgos que pueden afectar la operación, análisis de impacto especificando RTO y RPO, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal. El plan debe garantizar la continuidad ante fallas que puedan afectar la prestación del servicio durante la ejecución del contrato.
34. EL CONTRATISTA deberá contar con protocolos para la comunicación inmediata al Banco de interrupción o degradación del servicio contratado ya sean programadas o sorpresivas, durante esta situación se deberá notificar el modo de operación durante la contingencia.
35. Realizar pruebas periódicas a los planes de contingencia y continuidad de los servicios ofrecidos o contratados por el Banco, como mínimo uno anual, y enviar copia del respectivo resultado al Banco.
36. Reportar oportunamente al Banco, sobre cualquier evento o situación que pudiera afectar la prestación del servicio.
37. En caso de terminación del contrato por cualquiera de las partes, se deberá definir la estrategia de migración de la información, con el objetivo de no afectar la prestación del servicio.
38. El CONTRATISTA deberá contar con un protocolo de gestión de Incidentes de seguridad de la información propio. También deberá participar en la respuesta a Incidentes de seguridad de la información que pudieren presentarse en el Banco y que requieran de su expertise para su atención. EL contratista deberá reportar al Banco de forma inmediata cualquier situación que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de Bancóldex que se encuentre bajo su administración y conocimiento, o cuando se encuentre evidencia de alteración no autorizada de los dispositivos usados para prestar el servicio, así como cualquier Incidente de seguridad de la información, incluyendo aquellos que impliquen afectación sobre datos personales.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

39. Informar oportunamente a EL BANCO acerca de los posibles inconvenientes que se puedan presentar con el tratamiento de la información, así como de las consultas o reclamos que reciba de los titulares de los datos personales.

#### **OBLIGACIONES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

1. Procurar el cuidado integral de la salud de las personas que contrate para la ejecución de las obligaciones del presente contrato.
2. Contar con los elementos de protección personal y/o elementos de bioseguridad necesarios para ejecutar la actividad contratada, asumir su costo y usarlos correctamente. El uso de estos elementos para la ejecución de las actividades contratadas, dentro y fuera de las sedes de **EL BANCO**, es obligatorio.
3. Informar oportunamente a **EL BANCO** la ocurrencia de Incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como también toda novedad derivada de la ejecución del presente contrato. Para el efecto, se entiende por accidente y enfermedad laboral aquellas a las que se refiere la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013.
4. Permitir a **EL BANCO** investigar los Incidentes y accidentes de trabajo reportados y brindar toda la colaboración requerida durante la investigación
5. Participar en las actividades de prevención y promoción, organizadas por **EL BANCO**, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentra afiliado **EL BANCO**.
6. Informarse y acatar las normas, reglamentos, instrucciones y protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de **EL BANCO** y de los lugares donde deba prestar sus servicios en desarrollo de este contrato.
7. Para la prestación de los servicios contratados de forma presencial, **EL CONTRATISTA** y el personal designado por este para la ejecución de las actividades contratadas, deberán sujetarse al protocolo de bioseguridad que le sea entregado por **EL BANCO** y cumplirlo en su totalidad.

**CLÁUSULA QUINTA. – ENTREGABLES:** Para la prestación del servicio EL CONTRATISTA deberá entregar los siguientes documentos distribuidos para cada una de las fases así:

BANCÓLDEX requiere los siguientes informes:

<b>Nombre entregable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Información mínima requerida</b>
Informe operativo (requisito para el pago del servicio)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis detallado de tendencia de Incidentes.</li><li>• Análisis detallado de tendencias de solicitudes de servicio.</li><li>• Cumplimiento de ANS generales.</li></ul>

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

<p>Reunión operativa de seguimiento</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de solicitudes de servicios e Incidentes por departamento</li> <li>• Cumplimiento solicitudes de servicios e Incidentes por grupo de solución.</li> <li>• Cumplimiento de solicitudes de servicio por empresa.</li> <li>• Detalles de acciones realizadas.</li> <li>• Detalle de acciones pendientes por realizar.</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Informe de la gestión de activos, de acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex.</li> <li>• Informe de la gestión de accesos</li> <li>• Informe de incidencias de telefonía</li> <li>• Informe de incidencias de redes</li> <li>• Temas de calidad, experiencia usuaria</li> <li>• Volumetría planta telefónica</li> </ul>
<p>Análisis de Incidentes y problemas recurrentes (Comité de Incidentes y problemas)</p> <p>Comité de Incidentes y Problemas</p>	<p>Quincenal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia de Incidentes por tipo</li> <li>• Tendencia por elementos de configuración</li> <li>• Análisis por categoría de solución</li> <li>• Acciones realizadas</li> <li>• Acciones pendientes por realizar</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Casos para escalar a Gestión de Problemas</li> <li>• Backlog de Incidentes, solicitudes y problemas</li> </ul>
<p>Informe de seguimiento</p> <p>Reunión de seguimiento</p>	<p>Semanal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades pendientes de operación</li> <li>• Gestion de activos</li> <li>• Gestion de casos 1.5</li> <li>• Gestion de salas</li> <li>• Backlog de casos</li> <li>• Informe de calidad</li> <li>• Gestion de control de accesos</li> <li>• Compromisos de la operación</li> </ul>

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

Informe de la gestión de activos (Hardware y Software)	Trimestral	De acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex, el cual será entregado al proponente seleccionado una vez se efectúe el proceso de contratación
Informe de Vulnerabilidades	A demanda	Informe de vulnerabilidades de las herramientas que el proveedor entregue para la gestión de la mesa de servicio.

Nombre	Descripción	Tiempo
<b>Entrega del Modelo Operativo:</b>	Documento que describe el modelo operativo a implementar para la prestación del servicio de mesa de servicio incluyendo estructura organizativa, roles y responsabilidades. Este modelo operativo asegura que todas las partes interesadas entiendan cómo se operará el servicio y sus niveles de Escalamiento,	la entrega de este documento debe realizarse antes de empezar la operación del servicio.
<b>Acta de Empalme de Cada Línea de Servicio:</b>	Documento que certifica la transferencia de responsabilidades y conocimiento de las líneas de servicio actuales al nuevo proveedor, detallando procedimientos, Incidentes en curso, niveles de servicio, y cualquier información relevante para asegurar una transición sin interrupciones. Esta acta debe ser firmada por los responsables del servicio del proponente seleccionado y supervisor del contrato que asigne Bancóldex.	la entrega de esta acta debe realizarse un mes después del día 1 de la operación, y su aprobación será condición necesaria para el pago del primer mes del servicio.
<b>Documentación de Automatizaciones:</b>	Detalle completo de las automatizaciones a implementar, incluyendo diagramas de flujo, scripts, configuraciones y cualquier otro componente técnico necesario. Esta	la entrega de esta acta debe realizarse máximo seis meses después del día 1 de la operación del servicio.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

	documentación, clara y comprensible, facilita futuras actualizaciones y mantenimientos, proveyendo una guía detallada para el entendimiento y la gestión de las automatizaciones a implementar,	
<b>Plan de Gestión del Cambio:</b>	Documento que describe las estrategias y acciones necesarias para gestionar el impacto de las nuevas implementaciones en los usuarios y en la organización, incluyendo comunicación, capacitación, soporte, y cualquier otra acción destinada a facilitar la adaptación de los usuarios a los cambios,	la entrega de esta acta debe realizarse máximo seis meses de la operación del servicio.

### **Reportes, seguimiento y control**

Como parte de la gestión y el control realizado por el PROPONENTE seleccionado se deben generar reportes periódicos según los Requerimientos de BANCÓLDEX, los cuales deberán ser entregados a BANCÓLDEX durante los primeros diez (10) días hábiles posteriores al fin de mes. Además, el PROPONENTE deberá realizar la presentación de este informe al menos durante los cinco (5) días siguientes después de entregado el informe.

El PROPONENTE debe garantizar que los datos proporcionados en los reportes correspondan a los parámetros entregados por BANCÓLDEX (en cuanto a clasificación de los casos, prioridades, información relativa del usuario que reporte el caso entre otros).

BANCÓLDEX requiere los siguientes informes:

<b>Nombre entregable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Información mínima requerida</b>
Informe operativo (requisito para el pago del servicio)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis detallado de tendencia de Incidentes.</li> <li>• Análisis detallado de tendencias de solicitudes de servicio.</li> <li>• Cumplimiento de ANS generales.</li> <li>• Cumplimiento de solicitudes de servicios e Incidentes por departamento</li> </ul>
Reunión operativa de seguimiento		

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento solicitudes de servicios e Incidentes por grupo de solución.</li> <li>• Cumplimiento de solicitudes de servicio por empresa.</li> <li>• Detalles de acciones realizadas.</li> <li>• Detalle de acciones pendientes por realizar.</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Informe de la gestión de activos, de acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex.</li> <li>• Informe de la gestión de accesos</li> <li>• Informe de incidencias de telefonía</li> <li>• Informe de incidencias de redes</li> <li>• Temas de calidad, experiencia usuaria</li> <li>• Volumetría planta telefónica</li> </ul>
<p>Análisis de Incidentes y problemas recurrentes (Comité de Incidentes y problemas)</p> <p>Comité de Incidentes y Problemas</p>	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia de Incidentes por tipo</li> <li>• Tendencia por elementos de configuración</li> <li>• Análisis por categoría de solución</li> <li>• Acciones realizadas</li> <li>• Acciones pendientes por realizar</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Casos para escalar a Gestión de Problemas</li> <li>• Backlog de Incidentes, solicitudes y problemas</li> </ul>
<p>Informe de seguimiento</p> <p>Reunión de seguimiento</p>	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades pendientes de operación</li> <li>• Gestion de activos</li> <li>• Gestion de casos 1.5</li> <li>• Gestion de salas</li> <li>• Backlog de casos</li> <li>• Informe de calidad</li> <li>• Gestion de control de accesos</li> <li>• Compromisos de la operación</li> </ul>
Informe de la gestión de activos (Hardware y Software)	Trimestral	De acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex, el cual será entregado al proponente

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

		seleccionado una vez se efectuó el proceso de contratación
Informe de Vulnerabilidades	A demanda	Informe de vulnerabilidades de las herramientas que el proveedor entregue para la gestión de la mesa de servicio.

**CLÁUSULA SEXTA OBLIGACIONES DE EL BANCO:** EL BANCO se obliga para con EL CONTRATISTA a ejecutar todas las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, y especialmente las que se mencionan a continuación:

1. Pagar al Contratista la suma debida según los términos del Contrato.
2. Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del Contrato.
3. Contar con los recursos físicos, técnicos, acordados para la prestación del servicio, brindando la colaboración que resulte necesaria, de acuerdo con lo indicado en el Anexo No 11 "Técnico"
4. Suministrar los documentos, información y/o material que se requiera en caso de que personal de EL CONTRATISTA deba ingresar a las instalaciones de EL CONTRATANTE.
5. Efectuar a EL CONTRATISTA de manera oportuna las observaciones que tenga respecto a la prestación del (los) servicio(s) o el(los) proyecto(s) contratado(s).
6. En caso de ser necesario, garantizar el acceso a sus dependencias, programas, máquinas y/o sistemas al personal asignado por EL CONTRATISTA, para el desarrollo de las actividades convenidas en este contrato.
7. Cumplir con las demás obligaciones consignadas en el presente contrato.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - PLAZO:** El plazo del presente contrato se distribuye así

La duración del contrato será de treinta y seis (36) meses a partir de la legalización del contrato, distribuidos así:

1. El primer mes debe ser destinado para efectuar las actividades de empalme y recepción del servicio con el apoyo del proveedor actual.
2. Una vez se realice el empalme, el servicio de "Mesa de Servicios" se prestará por un periodo de treinta y cinco (35) meses.
3. El periodo de operación del servicio incluye un periodo de estabilización que será de tres (3) meses que inicia una vez se realice el empalme del servicio, en el cual, los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicios serán evaluados, pero no penalizados. En esta fase de estabilización solamente se medirán los indicadores de los ANS - Acuerdos de Nivel de Servicio.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

4. Finalizados los tres meses de estabilización EL BANCO medirá los indicadores y si hubiese incumplimiento de los ANS – Acuerdo de Nivel de servicio aplicaría las penalidades correspondientes. El nivel de servicio general se medirá en indicadores mensuales con el fin de controlar la prestación del servicio por parte del contratista que resulte seleccionado.
5. Las soluciones de “**Transformación digital en líneas de servicio**” se deberán entregar en un periodo máximo de seis (6) meses a partir de la legalización del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** El plazo del presente contrato podrá ser prorrogado por las partes de común acuerdo mediante cruce de cartas, las cuales deberán ser suscritas por los representantes legales de las partes con anterioridad al vencimiento del mismo.

**CLÁUSULA OCTAVA- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por la completa ejecución de las obligaciones que de él surjan.
2. Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA.
4. Por incumplimiento de los ANS durante cuatro (4) meses no consecutivos en una anualidad. Entiéndase por incumplimiento de ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio la variación de los indicados que superen el tiempo máximo establecido por el Banco
5. Por incapacidad operativa y financiera de EL CONTRATISTA que impida la ejecución del presente contrato.
6. Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.

**CLÁUSULA NOVENA. - PRECIO:** El precio del presente contrato por los servicios prestados durante la fase de operación corresponde a la suma de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx más IVA.





**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

--	--	--	--

La solicitud de los mencionados servicios se realizará mediante comunicación escrita dirigida por parte del Supervisor de EL BANCO a EL CONTRATISTA y la facturación y pago se hará en el mes siguiente a aquel en el que fuera efectivamente prestado el servicio.

**CLÁUSULA DECIMA. - FORMA DE PAGO:** El precio del presente contrato, lo pagará EL BANCO a EL CONTRATISTA en mensualidades iguales vencidas a razón de xxxxxxxxxxxxxxxx más IVA, previa presentación y recibo a satisfacción por parte de EL BANCO de los entregables mensuales y de la factura expedida en legal forma por parte de EL CONTRATISTA, la cual para su pago deberá ser aprobada previamente por el supervisor del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Previo a la presentación de la factura, las partes validarán el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, con el fin de establecer si hay lugar a aplicar los descuentos en la facturación mensual, de acuerdo con las penalidades acordadas con EL CONTRATISTA, que se establecen en el Anexo N° 1 “Acuerdos de niveles de servicio”. Durante los primeros tres meses de operación no serán aplicables las penalidades mencionadas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, EL CONTRATISTA deberá expedir factura electrónica de venta, junto con el documento de validación de la DIAN en formato XML, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. Para efectos de lo anterior, deberá enviar la factura al correo electrónico: proveedores@bancoldex.com habilitado por EL BANCO e incluirse en el concepto de la factura el número del presente contrato. Para el pago, la factura deberá aprobarse por el Supervisor del presente contrato.

**CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. - SEGURO:** EL CONTRATISTA se obliga a constituir por su cuenta, una garantía bancaria a primer requerimiento o un seguro de cumplimiento en el que figure

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

como asegurado y beneficiario el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.- Bancóldex NIT. 800.149.923-6, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación para amparar el cumplimiento de los servicios de soporte, actualización e implementación del esquema de seguridad de que trata el presente contrato:

1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio de este, es decir la suma de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) meses más.
2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio del mismo, es decir, la suma de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del mismo, es decir la suma de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) meses más.

**PARÁGRAFO PRIMERO. - REPOSICIÓN DEL MONTO DEL SEGURO:** EL CONTRATISTA se obliga a reponer el monto del seguro estipulado o a prorrogarlo, según sea el caso, cuando a ello hubiere lugar por aumento en el valor del contrato o por prórroga del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. - APROBACIÓN DEL SEGURO:** Se entiende que EL CONTRATISTA ha cumplido la obligación contenida en la presente cláusula cuando la póliza pactada cuente con la aprobación del Departamento Jurídico de EL BANCO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. INDEPENDENCIA LABORAL:** EL CONTRATISTA declara expresamente que el presente contrato es de carácter comercial y que no existe ninguna clase de relación laboral con EL BANCO y tampoco entre sus dependientes y EL BANCO. Así mismo EL CONTRATISTA ejecutará el contrato con sus propios equipos y personal, con autonomía técnica y directiva.

La responsabilidad de dicho personal será por cuenta exclusiva de EL CONTRATISTA, en consecuencia, el personal empleado y contratado por EL CONTRATISTA para el desarrollo del contrato no tiene ninguna relación jurídica con EL BANCO y, por tanto, conceptos tales como honorarios, salarios, prestaciones, subsidios, afiliaciones, indemnizaciones, etc., que sobrevengan por causa o con ocasión de los servicios de dicho personal serán asumidos exclusivamente por EL CONTRATISTA.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - CONFIDENCIALIDAD:** Las partes se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tengan acceso sea en forma oral, por escrito, o por cualquier otro medio para el desarrollo del presente contrato. Para los efectos de este negocio jurídico la expresión “información confidencial” incluye toda la información catalogada previamente por las partes como información confidencial que estas se entreguen para el cumplimiento de los fines indicados en este contrato, especialmente aquella información amparada por reserva bancaria.

No constituirá información confidencial, la información que sea de público conocimiento o que constituya un hecho notorio o aquella información que sea requerida por la ley o por autoridad competente.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cuando medie requerimiento de autoridad judicial o administrativa para la entrega de información confidencial, las partes se obligan a informarse de tal situación de tal forma que el titular de la información solicitada sea quien atienda el requerimiento respectivo.

Las partes deberán mantener la información suministrada para el desarrollo del presente contrato en estricta confidencialidad durante el término de vigencia del mismo y de manera indefinida hasta el momento en que por medios diferentes a sus propias actividades, la de sus dependientes y asesores y en general de personas bajo su control, se haga de dominio público. Toda la Información Confidencial de propiedad de las partes, incluyendo copias de la misma, será devuelta, o destruida si así lo solicitare expresamente, acreditándolo a través de la respectiva certificación suscrita por el Representante Legal, al momento en que ocurra uno cualquiera de los siguientes eventos: (a) La terminación natural o anticipada del Contrato; (b) El requerimiento de la parte propietaria de la información; (c) El cumplimiento del objeto del presente contrato.

Las partes harán del conocimiento de sus empleados y de terceros involucrados en la ejecución del presente contrato, el alcance de este compromiso de confidencialidad y serán responsables de que estos cumplan con el manejo confidencial de la información.

Las partes responderán patrimonialmente por los perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO:** Cualquier modificación al presente contrato, salvo la que tiene que ver con la prórroga del plazo, deberá hacerse constar en un Otrosí suscrito por las partes.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** EL BANCO controlará y coordinará la ejecución técnica, administrativa, financiera y contable de este contrato por intermedio del Director del Departamento de Tecnología o la persona que este delegue por escrito mediante memorando, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Contratación de Bienes y Servicios. En ejercicio de la labor de seguimiento, el supervisor designado deberá cumplir con las funciones señaladas en dicho manual.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - IMPUESTO DE TIMBRE:** De acuerdo con la Ley 1111 de 2006 la tarifa actual del impuesto de timbre es de cero por ciento (0%). En el evento de que durante su ejecución se llegare a causar dicho impuesto, éste será pagado por EL CONTRATISTA.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. - CESIÓN:** Ninguna de las partes podrá ceder total ni parcialmente el presente contrato a persona natural o jurídica alguna, sin autorización previa y escrita de la otra parte.

**PARAGRAFO:** EL CONTRATISTA podrá subcontratar los servicios y bienes que sean necesarios para la ejecución del presente contrato, para lo cual no requerirá autorización expresa y escrita de EL BANCO.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - LEGALIZACIÓN:** El presente contrato se entenderá legalizado, una vez se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Firma del contrato por los representantes legales de las partes con reconocimiento notarial de texto y firma.
2. Aprobación por parte de la Oficina de Contratación de EL BANCO, de los seguros constituidos por EL CONTRATISTA de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula Décima Primera de este instrumento.
3. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y riesgos laborales) y de los aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y Caja de Compensación Familiar), cuando a ello hubiere lugar, correspondiente a la nómina de los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha del presente documento.

**CLAUSULA DÉCIMA NOVENA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** LAS PARTES acuerdan que, en caso de surgir controversias en torno a la ejecución del contrato, tales diferencias se solventarán de forma directa entre las partes. Si dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al surgimiento de la controversia las partes no llegan a un acuerdo, las partes acudirán a los mecanismos alternativos de solución de conflictos regulados en la ley, como la transacción, la conciliación o la amigable composición. En caso de no lograrse una solución dentro de los 30

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

(treinta) días hábiles siguientes al agotamiento del mecanismo alternativo seleccionado, las partes acudirán a la jurisdicción que señale la ley para dirimir la controversia.

**CLÁUSULA VIGESIMA. - EJERCICIO DE DERECHOS:** El retardo u omisión por parte de EL BANCO en el ejercicio de derechos o acciones que surjan a su favor por mora de EL CONTRATISTA por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, no podrá interpretarse como renuncia a ejercerlos, ni como aceptación de las circunstancias que lo originaron.

**CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. - CONTROL PARA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO:** Las Partes certifican que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, delitos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, y de la proliferación de armas de destrucción masiva contra la administración pública, soborno trasnacional, o corrupción. Las Partes se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores y empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato, algunos de sus administradores, beneficiarios finales o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, lista de sanciones del BID, lista del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles, etc., La Parte cumplida tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:** Los siguientes anexos harán parte integral del presente contrato:

- El certificado de existencia y representación legal de EL CONTRATISTA, expedido por la Cámara de Comercio xxxxxxxxxxxxxxxx
- Anexo N° xx Acuerdo de niveles de servicio.
- Anexo N° xx. “Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes y proveedores de Bancóldex”.
- Anexo xx “Acuerdo en Seguridad de la Información”.
- Anexo xx “Contrato de Transmisión de datos”.
- Términos de Referencia No xxxxxxxx publicados el xxxxxxxx en la página web de EL BANCO.
- Propuesta técnica y económica del xxxxxxxxxxxxxxx

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: DEFINICIÓN DE LA TITULARIDAD Y DERECHOS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL.** Corresponderá a la parte que, conforme a la legislación vigente en materia de derechos de autor sea propietario de la titularidad de los derechos morales y

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

patrimoniales derivados de la producción intelectual, que se derive del presente contrato. En todo caso, aquellos documentos y producciones que realice EL CONTRATISTA en relación directa y cumplimiento del objeto del presente contrato podrán ser usados por el BANCO, sin perjuicio de la explotación comercial u económica que pueda realizar EL CONTRATISTA, si las mencionadas producciones son de su autoría. Las partes durante la ejecución del contrato revisarán los documentos tales como trazados, diseños técnicos, dibujos, notas, estudios, manuales, informes, procedimientos, programas de cómputo (archivos de información y otros tipos de software) y otros documentos o registros que se produzca a fin de establecer su titularidad.

Las aplicaciones, los desarrollos, algoritmos, documentos, metodologías que son de EL CONTRATISTA y que son utilizadas para la prestación del servicio son propiedad de éste y en ningún momento se entenderán cedidos sus derechos patrimoniales o autorizada su utilización o explotación a EL BANCO y a ningún tercero.

Todas las actividades que adelante EL CONTRATISTA que impliquen programación, configuración, investigación y desarrollo, serán de titularidad del EL CONTRATISTA respecto de los derechos morales y económicos, sin perjuicio de los usos de Códigos y programación que pueda hacer EL BANCO únicamente para su uso interno.

**VIGÉSIMA CUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - RESPONSABLE Y ENCARGADO:**

Para efectos del contrato, EL BANCO actuará en calidad de Responsable del tratamiento y EL CONTRATISTA en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, el Anexo No xx "contrato de transmisión de datos" definido para el efecto y demás normas que lo modifiquen.

**VIGÉSIMA QUINTA. -POLITICA ANTICORRUPCIÓN.**

EL CONTRATISTA acepta cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan desde la presentación de su propuesta, para lo cual declara que ni directamente o interpuesta persona ha ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con el proceso de suscripción del Contrato y no lo hará en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se compromete de manera especial a: a) Adoptar medidas razonables para identificar, prevenir, detectar, detener y responder cualquier práctica ilegal que pudiese afectar la ejecución de la presente Contrato, b) Poner en conocimiento del BANCO, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución del presente contrato que sea identificada, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.

**LAS ESTIPULACIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN SON DE CARÁCTER INDICATIVO Y POR LO TANTO LAS MISMAS PODRÁN SER SUJETAS A MODIFICACIONES POR PARTE DEL BANCO UNA VEZ SE SELECCIONE**

**VIGÉSIMA SEXTA. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES:** Para todos los efectos contractuales a que diere lugar el presente contrato, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de Bogotá, D.C.

**VIGESIMA SEPTIMA. NO VIOLENCIA Y NO DISCRIMINACIÓN:** Las partes acuerdan no ejercer ningún tipo de violencia física, psicológica, sexual o económica en contra de las mujeres y basadas en género, actos de racismo o discriminación, así mismo acuerdan que en caso de presentarse una situación particular se deberán activar los mecanismos definidos para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual.

**VIGESIMA OCTAVA:** El Contratista no podrá invocar limitaciones de responsabilidad para eximirse de sus obligaciones contractuales o para reducir la compensación por daños y perjuicios derivados del incumplimiento del presente contrato. El eventual incumplimiento que se presente durante la ejecución del contrato y la responsabilidad que se derive de ello, deberá dirimirse de acuerdo con lo señalado en la cláusula de solución de controversias pactado en el contrato que se celebre.

Para constancia de su celebración se firma este instrumento, en dos (2) ejemplares, en la ciudad de Bogotá D.C., a los

**Por  
EL BANCO**

**Por  
EL CONTRATISTA**

DFG