

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Los suscritos, **MYRIAM DE LA ESPRIELLA**, identificada con la cédula de ciudadanía número 39.685.030 expedida en Bogotá D.C., actuando en su calidad de Primer Suplente del Representante Legal de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX** para asuntos del Patrimonio Autónomo **PROCOLOMBIA**, constituido a través de contrato de Fiducia Mercantil mediante la Escritura Pública No. 8851 del 5 de noviembre de 1992 de la Notaria Primera de Bogotá D.C., y por tanto comprometiendo única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso, con NIT. 830.054.060-5, quien en adelante se denominará **PROCOLOMBIA**, por una parte, y por la otra **MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.910.468 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Primer Suplente del Presidente y, como tal, representante legal de **COMWARE S.A.**, con NIT. 860.045.379-1, como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido en la Cámara de Comercio de Bogotá quien en adelante y para todos los efectos de este documento se denominará el **CONTRATISTA**, y conjuntamente se denominarán las Partes, hemos convenido celebrar el presente Contrato, que se registró por las cláusulas que se insertan a continuación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA: El Fideicomiso **PROCOLOMBIA**, constituido de conformidad con lo establecido en el Decreto 2505 de 1991 mediante escritura pública No. 8851 de la Notaria Primera del Círculo de Bogotá del 05 de Noviembre del 1992, tiene como función misional contribuir al crecimiento sostenible, a la transformación productiva, a la generación de empleo, al posicionamiento de Colombia y la marca país y a la diversificación de mercados; a través de la promoción de las exportaciones de bienes no minero-energéticos y servicios, turismo internacional, inversión extranjera directa, expansión de las empresas colombianas en el exterior, brindando apoyo y asesoría integral a los empresarios nacionales e internacionales para promover la inserción efectiva de la oferta exportable colombiana en los mercados internacionales.

SEGUNDA: **PROCOLOMBIA** requiere contar con un servicio tercerizado en modalidad de outsourcing para el soporte tecnológico a los funcionarios a nivel mundial, lo cual incluye: administración, monitoreo y soporte a las aplicaciones y plataformas tecnológicas, cubriendo así los siguientes servicios: i) Mesa de servicio 7*24 para el soporte tecnológico a los funcionarios de **PROCOLOMBIA** a nivel mundial; ii) Administración, monitoreo y soporte de plataformas con especialistas (Linux, Windows, SQL, networking, Office 365, SharePoint, monitoreo, seguridad); iii) Asesoría a ProColombia sobre las plataformas administradas con expertos, y iv) Administración, Monitoreo y soporte a aplicaciones para soporte de niveles 1 y 1.5 nivel (Gestor Pro, Pasarela de Pagos, Intranet, Viajes, Giros, Vacaciones, CRM-NEO, entre otros).

TERCERA: Así las cosas, contar con este servicio permite a **PROCOLOMBIA** reducir los riesgos en la operación en la atención de los casos y administración de la infraestructura dando continuidad del servicio por ausencia o retiro de personal del área de tecnología de **PROCOLOMBIA**, acceso a soluciones o modelos de operación implementadas en otras empresas líderes (Ej. Gestión de ITIL, encuestas de satisfacción, base de conocimiento, automatización por robots, plataforma de gestión de casos, entre otros), soporte a las aplicaciones de nivel 1

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

y 1.5, garantizando bajo Acuerdos de Nivel de servicio la capacidad, continuidad, disponibilidad y la seguridad de la infraestructura requerida para la operación de **PROCOLOMBIA**.

CUARTA: La Junta Asesora del fideicomiso **PROCOLOMBIA**, en reunión del primero (1°) de abril de 2025, aprobó adelantar el proceso de contratación del objeto del presente Contrato como consta en extracto de acta No. 327.

QUINTA: De conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación para el Fideicomiso **PROCOLOMBIA**, la selección del **CONTRATISTA** se realizó bajo la modalidad de Invitación Abierta No. 978 teniendo como proponentes a B2B TIC S.A.S., ARUS S.A.S., DB SYSTEM S.A.S. y a **COMWARE S.A.**, quedando este último seleccionado por presentar la oferta con el mayor puntaje, lo anterior contenido en el acta de adjudicación de la invitación.

SEXTA: El presente contrato se registrará por las cláusulas contenidas en el presente documento y en lo no previsto en ellas por las normas del Derecho Privado en Colombia.

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO: En virtud del presente contrato, el **CONTRATISTA** se obliga para con **PROCOLOMBIA** a Prestar los servicios 7*24 de administración y monitoreo de plataformas de la infraestructura tecnológica con especialistas, brindar soporte técnico a **PROCOLOMBIA** en sus oficinas en Colombia y en el exterior. Asimismo, soporte de primer nivel a las aplicaciones, mediante la modalidad de Outsourcing.

CLÁUSULA SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO Y/U OBLIGACIONES ESPECÍFICAS: Para el cabal cumplimiento del objeto contractual, el **CONTRATISTA** deberá desarrollar las siguientes actividades y servicios, de conformidad con lo previsto en el presente contrato, los Términos de Referencia de la Invitación Abierta No. 978 y en la propuesta del 9 de mayo de 2025 enviada por el **CONTRATISTA**, en adelante “la Propuesta”, documento que hacen parte integral del presente contrato:

2.1 Mesa de servicio

2.1.1. Prestar el servicio de soporte tecnológico en horario de atención 7x24x365 a través de la mesa de servicio técnica.

2.1.2. Prestar el servicio de soporte tecnológico a todos los usuarios de **PROCOLOMBIA** en Colombia y en el exterior. **PROCOLOMBIA** cuenta con aproximadamente 590 usuarios ubicados en:

- i. **COLOMBIA:** Aproximadamente el 70% de usuarios están ubicados Bogotá, oficinas regionales (Pereira, Cúcuta, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Medellín, Barranquilla) y demás ciudades

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

donde se tengan funcionarios de ProColombia (Huila, Manizales, Buenaventura, Montería, Pasto, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andres, Sincelejo, Tolima, Villavicencio, Valledupar, Yopal). La lista de ciudades está sujeta a cambios, producto de los ajustes de **PROCOLOMBIA**.

Las oficinas de Bogotá y oficinas regionales están conectadas a través de canales MPLS e internet contratados con un mismo operador, las demás sedes manejan canales de internet independientes.

- ii. **EN EL EXTERIOR:** Ubicados en Alemania, Argentina, Brasil, Canada, Cuba, Chile, China, Corea, Costa Rica, Ecuador, Egipto, España, Francia, Guatemala, India, Indonesia, Japón, México, Panamá, Perú, Reino Unido, Rusia, Estados Unidos, Venezuela, Italia, Turquía, Noruega. La lista de países y ciudades está sujeta a los cambios producto de los ajustes, en el funcionamiento de **PROCOLOMBIA**, en su mayoría estas ciudades están ubicadas en ciudades capitales.

Las oficinas de **PROCOLOMBIA** en el exterior están conectadas a Bogotá a través de VPNs Site to Site. Los canales de internet son contratados con diferentes operadores.

- 2.1.3.** Prestar los servicios de mesa de soporte técnico 7x24x365 para todos los usuarios de **PROCOLOMBIA** en el mundo los cuales deberán ser atendidos por diferentes canales de comunicación existentes, por ejemplo: Teléfono, Web, Correo. El soporte se dará en español. Para el canal de comunicación teléfono: se entregará cinco (5) extensiones incluyendo la mesa de servicio, la planta telefónica para el registro y grabación de las llamadas las deberá suministrar el **CONTRATISTA**; para el canal de comunicación Web se dará un subdominio de ProColombia para que la herramienta suministrada por el proveedor quede apuntando; y para el canal de comunicación correo: se permitirá que los recursos del outsourcing usen el dominio procolombia.co incluyendo la mesa de servicio, las licencias de Microsoft office 365 las deberá suministrar el proveedor.
- 2.1.4.** Atender las solicitudes de primer nivel, si este no puede resolver el caso (incidente / requerimiento), se debe escalar a soporte en sitio, especialista, soporte de aplicaciones 1.5, para atender dentro de los ANS pactados (atención y resolución).
- 2.1.5.** Garantizar que la mesa de servicio atenderá y solucionará los casos relacionados con las aplicaciones en hasta 30 minutos, en caso contrario deberá escalar al soporte de segundo y tercer nivel. El soporte de segundo y tercer nivel lo dará el equipo de ingenieros soporte de aplicaciones 1.5 solicitado en el numeral 3.4.2.2. de los términos de referencia.
- 2.1.6. Administración de las aplicaciones (primer nivel y segundo nivel)** - Garantizar el soporte de primer nivel de 15 aplicaciones con 24 servicios (Anexo No. 16 "Listado de Aplicaciones" de los términos de referencia), sin limitarse a ellas, en los tiempos establecidos en el numeral 2.2.1.5. de **PROCOLOMBIA**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

con los ingenieros de soporte de aplicaciones 1.5 en los primeros cuatro meses de iniciado el contrato, la transición del servicio propuesto es:

- Primera fase: soporte a los 8 servicios de misión crítica (60 días)
- Segunda fase: soporte a los 16 servicios de criticidad alta-media (60 días)

El nivel de administración de las aplicaciones se encuentra a cargo de los ingenieros de **PROCOLOMBIA** el contratista atiende el soporte de primer y segundo nivel de la funcionalidad de la aplicación, adicionalmente se deberá generar documentación de forma mensual y continua de los casos resueltos para la base de conocimiento mensualmente, el cual deberá incluir como mínimo la siguiente información: la descripción de la solución de los errores o fallas que se vayan presentando para consultas futuras.

NOTA 1: Las plataformas tecnológicas mencionadas pueden cambiar en un 25% en el tiempo de acuerdo con las necesidades de **PROCOLOMBIA** o las ofertas y tendencias del mercado. La oferta debe contemplar los cambios que se presenten durante la ejecución de los servicios de Outsourcing garantizado que siempre esté cubierta en su totalidad el Área de Gestión de la Administración y soporte a la infraestructura tecnológica de **PROCOLOMBIA**.

NOTA 2: El **CONTRATISTA** seleccionado recibirá la capacitación y la transferencia de conocimiento de las aplicaciones y del negocio para el correcto entendimiento y operación del servicio durante el empalme y periodo de transición con el actual proveedor.

2.1.7 Brindar soporte de primer nivel de las impresoras el cual consiste en: cambio de tóner, alimentación de papel, dar capacitación al usuario final sobre el manejo de las impresoras, atender los atascos de papel y en el momento que una impresora deje de funcionar verificar que la impresora este conectada al punto red y toma corriente, que la maquina no tenga alerta y que la impresora encienda. Luego de estos procedimientos escalar el caso al soporte de segundo nivel de las impresoras que se entregará al proveedor Cortes Print.

2.2. Soporte en sitio

2.2.1. El Prestar el soporte en sitio 5x12 (07:00 am – 07:00 pm) de lunes a viernes. En caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales (se excluye los días feriados y festivos), en las oficinas de **PROCOLOMBIA** ubicadas en Bogotá.

Se estima hasta cuatro (4) acompañamientos durante la ejecución del contrato por solicitud de **PROCOLOMBIA** cuando se necesite el servicio de ocho (8) horas durante los fines de semana y cuatro (4) horas en horario no laboral.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.2.2. Prestar de manera excepcional el servicio de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que estén operando desde su domicilio o trabajando de forma remota, esto aplica para las ciudades principales donde **PROCOLOMBIA** tienen sus oficinas (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira).

Este servicio aplica en caso de que no se logre solucionar el soporte a través de la mesa de servicio, el proveedor deberá desplazar un técnico al domicilio del funcionario.

2.2.3. Prestar de manera permanente el servicio remoto de soporte técnico a los computadores de los funcionarios que se encuentren fuera de las ciudades principales donde **PROCOLOMBIA** tenga presencia (Huila, Manizales, Buenaventura, Montería, Pasto, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andres, Sincelejo, Tolima, Villavicencio, Valledupar, Yopal, entre otros).

2.2.4. Prestar el servicio de Mantenimiento Preventivo físico y lógico de manera presencial a los computadores y servidores propiedad de **PROCOLOMBIA** ubicados en Colombia y Oficinas Regionales (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín y Pereira). Asimismo, deberá realizar el acompañamiento a los proveedores encargados de realizar el mantenimiento a los demás componentes de la infraestructura tecnológica de **PROCOLOMBIA**, con el fin de validar y avalar la correcta ejecución de dicho mantenimiento. Estas actividades se deben realizar una (1) vez al año y de manera programada, incluyendo limpieza interna y externa del hardware de los equipos de **PROCOLOMBIA**. Los gastos de desplazamiento y atención del servicio a la oficina donde deba realizar el mantenimiento preventivo, sea Bogotá u oficina regional, será con cargo al presupuesto del tercero, ProColombia no asumirá ni reembolsará este concepto. De acuerdo con la cantidad estimada de equipos (que pueden disminuir o aumentar en un 10% por año).

PROCOLOMBIA cuenta con aproximadamente 166 computadores (propiedad de **PROCOLOMBIA**) en Colombia (que pueden disminuir o aumentar) a los cuales se les deberá hacer mantenimiento preventivo y/o gestionar dicho mantenimiento con el proveedor que suministro los equipos si aplica:

SEDE	CPU	IMAC	IPAD	PORTÁTIL	TODO EN UNO	TOTAL GENERAL
Bogotá Edificio Centro Internacional		10	2	97	6	115
Bogotá Edificio Museo Del Parque		9		16	1	26
Ibagué	1					1
Santa Marta	1					1

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Villavicencio					1	1
Barranquilla				3		3
Bucaramanga				3		3
Cali				4		4
Cartagena				2		2
Cúcuta				2		2
Manizales				1		1
Medellín				5		5
Buenaventura				1		1
Manizales	1					1
Total general	3	19	2	134	8	166

Adicionalmente se cuenta con 217 computadores alquilados (datos de referencia), el mantenimiento preventivo estará a cargo del proveedor dueño de los equipos:

SEDE	PORTÁTIL	TOTAL GENERAL
Bogotá Edificio Centro Internacional	136	136
Bogotá Edificio Museo Del Parque	26	26
Armenia	1	1
Bucaramanga	1	1
Cúcuta	1	1
Ibagué	1	1
Montería	1	1
Pasto	1	1
Popayán	1	1
Riohacha	1	1
Santa Marta	1	1
Sincelejo	1	1
Manizales	2	2
Barranquilla	5	5
Bucaramanga	3	3
Cali	7	7
Cartagena	7	7

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Cucuta	2	2
Manizales	1	1
Medellin	11	11
Pereira	7	7
Total general	217	217

2.2.5. Gestionar el trámite de las garantías en caso que se requieran de los elementos tecnológicos con los proveedores (según la matriz de proveedores), la cual se entregará al momento de suscripción del contrato con el proveedor seleccionado.

2.2.6. Garantizar que al menos un recurso dimensionado en el servicio de soporte en sitio cuente con conocimiento y experiencia en la tecnología Apple para el soporte de los computadores MAC (portátiles y desktop), iPad y iPhone.

2.2.7. Brindar soporte en sitio por demanda para regionales.

2.3. Manejo de Inventarios.

2.3.1. Administrar los inventarios de equipos de **PROCOLOMBIA**, lo cual incluye, pero no se limita a: recibirlos, registrarlos, administrarlos, custodiarlos, trasladarlos y darles de baja (hardware y software) y alquilados en todas las sedes de **PROCOLOMBIA** en Colombia, actualmente el inventario se lleva en formato Excel. En caso de robo o daño de equipo se deberá dar aplicación a la política establecida en el Anexo No. 18- REPORTE DE DAÑOS Y ROBOS DE EQUIPOS DE COMPUTO, ELECTRÓNICOS Y ACTIVOS. La administración de inventarios de los activos de ProColombia en el exterior corresponde únicamente a registro, administración remota, y darles de baja.

Los envíos de los equipos tecnológicos (computadores, monitores, teclados o mouse, entre otros) a las oficinas en Colombia se realizarán usando la empresa de mensajería con la que cuente **PROCOLOMBIA** al inicio del contrato, los costos relacionados con el proceso serán asumidos por **PROCOLOMBIA**.

El **CONTRATISTA** deberá realizar durante el periodo de transición la comprobación del inventario registrado en el Excel y firmará un acta confirmando la responsabilidad de su administración, el inventario se deberá seguir llevando el Excel.

NOTA: **PROCOLOMBIA** no cuenta con repuestos, los equipos obsoletos se les hace renovación tecnológica, si existe la necesidad se compran los repuestos. Las bodegas se encuentran ubicadas en la calle 28 # 13 a -15 de la ciudad de Bogotá D.C.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.3.1.1. Los daños derivados de vicios ocultos o redhibitorios serán cubiertos por las garantías otorgadas por los fabricantes de los equipos que sean propiedad de **PROCOLOMBIA**, o por el proveedor respectivo en caso de equipos suministrados bajo la modalidad de arrendamiento. Sin perjuicio de lo anterior, el **CONTRATISTA** estará obligado a realizar la revisión completa de los equipos nuevos que adquiera **PROCOLOMBIA**, así como a ejecutar el protocolo de validación, en el caso de los equipos en uso o alquilados, al momento de recibir equipos devueltos por los funcionarios y previo a su reasignación.

2.3.2. Administrar las tres (3) bodegas donde se almacenan los elementos tecnológicos en Bogotá: el horario de disponibilidad de los recursos almacenados en las bodegas deberá ser en el horario de 07:00am a 05:00pm de lunes a viernes, el **CONTRATISTA** deberá:

- Hacer la recepción de los elementos con los respectivos registros fotográficos y registro en actas de acuerdo con la remisión de los proveedores;
- Hacer un uso adecuado del espacio de las bodegas dispuestas por **PROCOLOMBIA**;
- Actualizar políticas de uso de las bodegas;
- Evitar pérdidas y daños de los elementos que se tengan almacenados llevando un control de las personas que ingresan a las bodegas;
- Realizar una adecuada manipulación, manejo y conservación de los elementos tecnológicos, a efectos de evitar algún tipo de daño o pérdida;
- Disponer de documentos de respaldo (actas de entrega, recepción de equipos, entre otras) y procedimientos para las funciones de recepción, almacenamiento y entrega.
- Implementar y aplicar normas de higiene y seguridad en bodega.

2.4. Monitoreo y acciones de mejora

2.4.1. Suministrar esquemas y soporte a la plataforma Zabbix, que permitan garantizar que el negocio corre los mínimos riesgos de capacidad, continuidad de operación y el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios e infraestructura. **PROCOLOMBIA** cuenta con los servicios de Microsoft office 365, Salesforce, Success Factor y en nube privada tenemos servidores virtuales donde se tienen publicados los portales de **PROCOLOMBIA** y las aplicaciones, para lo cual deberá ejecutar como mínimo las siguientes actividades:

- Administración de la plataforma de monitoreo proactivo, que corresponde al seguimiento constante de los aplicaciones e infraestructura de **PROCOLOMBIA** para detectar y solucionar cualquier problema que pueda surgir.

La administración de la herramienta de monitoreo deberá contemplar la instalación de actualizaciones, migración a versiones más avanzadas, afinamiento de las configuraciones, agregar o excluir componentes de infraestructura o aplicaciones y programar nuevas alarmas a través de diferentes medios.

- Realizar el monitoreo de las plataformas OnPremise y nube privada, pública o híbrido que **PROCOLOMBIA** contrate.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Generar alertas y acciones preventivas o correctivas para el control de los recursos contratados por **PROCOLOMBIA**.
- Gestionar las alarmas que se presenten en la herramienta de monitoreo y solución de incidentes, que deberá hacerse a través de la herramienta Zabbix.

2.4.2. Generar planes de mejora viables trimestrales por cada uno de los componentes de la infraestructura tecnológica con el fin de potenciar las tecnologías disponibles y reducir o automatizar la carga operativa.

2.4.3 Generar planes de mejora viables trimestrales, para aumentar las opciones de autogestión o automatización de servicios del usuario final y en esta medida reducir la carga operativa de la mesa de servicio, soporte en sitio y soporte de aplicaciones 1.5.

2.4.4. Generar documentos mensuales de administración y operación del servicio para la base de conocimiento con el fin de fortalecer el conocimiento en las plataformas de **PROCOLOMBIA**.

2.4.5. Generar estrategias de medición de la satisfacción del servicio trimestrales y con base en el resultado generar planes de mejora para mejorar los indicadores y ANS.

2.4.6. Garantizar que tendrá dentro del equipo humano asignado, un recurso para el seguimiento de la adherencia de los procesos ITIL y realizar auditoria semestral al cumplimiento de los procedimientos dentro de la operación, adicionalmente generar nuevas prácticas o proponer mejoras a los servicios establecidos de acuerdo con los cambios que se presenten en la operación del servicio.

PROCOLOMBIA cuenta con la herramienta Zabbix versión 6.0 para el monitoreo de toda la infraestructura tecnológica, la cual estará disponible para el uso del **CONTRATISTA** y, por lo tanto, su provisión **no está** contenida en presente contrato, por lo que el **CONTRATISTA** únicamente deberá brindar soporte sobre la misma.

2.5. Administración y soporte de la infraestructura tecnológica OnPremise

Este servicio puede tener variaciones de acuerdo con la migración que realice **PROCOLOMBIA** a la nube publica / privada de internet.

El horario de prestación del servicio de especialistas solicitados en el numeral 3.4.2.3 es 5x10 (08:00 am – 06:00 pm) de lunes a viernes. En casos que se presenten incidentes con la infraestructura tecnológica el horario de atención deberá ser 7x24x365 o en caso de acompañamientos a labores de mantenimiento o instalaciones nuevas se harán los fines de semana o en horarios no laborales, estos cubrimientos hacen parte del servicio y no generaran costos adicionales para **PROCOLOMBIA**).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.5.1. A título informativo las cantidades de referencia de los equipos de red a administrar son, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, aumentar o disminuir:

EQUIPO	BOGOTÁ	OFICINAS EXTERIOR	OFICINAS REGIONALES	TOTAL
ACCESS POINT	24	18	14	56
CLEAR PASS	2			2
CONTROLADORA	1			1
FIREWALL	4	13	7	24
FORTI ANALIZER	1			1
FORTI MANAGER	1			1
SWITCH	46	29	16	91
UPS	5		9	14
Total general	79	60	37	176

2.5.2. Administración del centro de cómputo de **PROCOLOMBIA** (ubicado en Bogotá), el cual cuenta con los siguientes componentes, aunque se resalta que esto puede cambiar, es decir, las referencias pueden cambiarse o las cantidades aumentar o disminuir:

DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	CANTIDAD
Sistema contra incendios		1
Sistema de aire acondicionado	Marca Uniflair de 5 toneladas	1
Firewall Fortinet 400F	HA (alta disponibilidad), prestan servicio de seguridad y Core de red LAN.	2
Servidores físicos	Proliant DL 180 G9 Proliant DL 380 G10	14
Switches Aruba	Datos	7
Switches Avaya	Voz	23
Switch CISCO	UCS C220 M3	
Controladora Aruba	Modelo 7205	1
Clear Pass	Aruba	2

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Servidores NAS	HP store easy 1560 storage HP store easy 1650 storage	2
Enclosure	Enclosure D3600 conectado a la NAS 1650 Enclosure D3610 conectado a la NAS 1650	2
Canales de internet	Canales de internet y dedicados (TIGO-UNE y ETB)	2
Racks	Racks de comunicaciones y datos	5
Unidad lectora de cintas LTO 7	HP MSL2024	1
Puertas de acceso		3
Canales de internet	Dedicados y MPLS con el proveedor TIGO-UNE	2

2.4.3. Administración de centros de cableado en Bogotá, oficinas regionales y oficinas en el exterior, los cuales cuentan con los siguientes componentes:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Router del operador del internet
1	Firewall Fortinet
1	Switches de voz y datos
1	Planta telefónica Avaya
1	UPS
1	Cableado estructurado

Se debe realizar actividades de monitoreo, administración, seguimiento al mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos dentro del centro de cableado. En caso de requerir apoyo para los centros de cableado ubicados en regionales y el exterior, el proveedor podrá apoyarse en los recursos considerados para soporte en sitio.

2.5.4. Administración de las soluciones Microsoft Windows server, Microsoft office 365, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Controladores de dominio
- Servidores NAS de almacenamiento
- Hardening y tuning del sistema operativo.
- Realizar trimestralmente gestión de remediación de vulnerabilidades.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Ejecutar periódicamente actualización de parches y nuevas versiones.
- Instalación de nuevos servidores e integración a los controladores de dominio OnPremise
- Creación de perfiles de nuevos usuarios y sincronización con Microsoft 365
- Creación y administración de sitios en SharePoint.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas.
- Windows Server en los servidores OnPremise
- DNS interno.
- Administración de las actualizaciones generadas por Microsoft en los servidores a través de WSUS e INTUNE.
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas Microsoft.

2.5.5. Administración de la Plataformas de virtualización, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Despliegue, depuración y administración de servidores en los hosts de virtualización de ProColombia.
- Administración de las consolas Hyper-V Manager y Vmware Vcenter.
- Actualización de firmware a las últimas versiones liberadas por el fabricante.
- Generar planes de mejora trimestrales en la plataforma Hyper-V y VMware.
- Los servidores donde se tienen instaladas los ambientes virtualizados son:

VIRTUALIZADOR	MARCA	MODELO
VMWARE	HP PROLIANT	DL 160 G9
WINDOWS HYPER-V	HP PROLIANT	DL 380 G10

2.5.6. Administración de la Plataforma BACKUP Veritas backup exec, lo cual incluye pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Backup de servidores virtuales de los hosts de virtualización de **PROCOLOMBIA**
- Backup de los servidores NAS y la información de **PROCOLOMBIA**
- Envío, recepción y administración de cintas de backup LTO a la empresa de custodia contratada por **PROCOLOMBIA**.
- Administración y soporte al servidor de backup y unidad LTO de la solución de backup.
- Definir y administrar la política de backup.
- Seguimiento y pruebas de restauración a la información de **PROCOLOMBIA** en OnPremise y la nube privada.
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas de backup y la infraestructura asociada.
- La siguiente es la infraestructura a administrar:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

CANTIDAD	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	SERVIDOR	PROLIANT DL 380 G10
1	LIBRERÍA	MSL2024
1	SOFTWARE	VERITAS BACKUP EXEC

2.5.7. Administración de la Plataforma REDES LAN – WAN, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Puntos de voz y datos en los puestos de trabajo.
- Centros de cableado en las oficinas de Bogotá y regionales.
- Canales dedicados y de Internet en Colombia.
- Switches Avaya, Cisco, Aruba.
- Red WIFI Aruba.
- Solución Fortinet (firewall, Access point, fortiAnalyzer, fortiManager).
- Solución SD-WAN Fortinet.
- Generar planes de mejora trimestrales en las plataformas de red, seguridad perimetral y WIFI.

2.5.8. Ciberseguridad, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Generar monitoreo constante de la infraestructura tecnológica y generar estrategias para garantizar la Ciberseguridad.
- Garantizar las pruebas de restauración del backup de la información.
- Proponer, implementar y probar planes de recuperación en caso de algún incidente de seguridad.
- Brindar atención y documentación de los incidentes de seguridad.
- Generar Políticas de seguridad informática.
- Generar políticas de Ciberseguridad.
- Generar informes mensuales y anuales de eventos de seguridad (incidentes, ataques, spam, phishing, demás sucesos que puedan poner en riesgo a **PROCOLOMBIA**).
- Actualizar la política de seguridad informática de **PROCOLOMBIA** de acuerdo con los cambios o ajustes que se hagan en las infraestructura o aplicaciones.
- Identificar y gestionar los riesgos de seguridad de la información.
- Conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales de **PROCOLOMBIA**.
- Consultar y aplicar boletines de seguridad generados por CSIRT gobierno y las entidades especializadas.
- Configuración y administración de la plataforma SIEM Wazuh.
- Generar planes de mejora trimestrales para la Ciberseguridad.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.6. Administración infraestructura en nube privada lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

2.6.1. Administración de la nube privada en ALIBABA, los cuales cuentan con los siguientes componentes:

SERVIDOR VIRTUAL	Cantidad	vCPUs	Memoria RAM	TotalDisk (Gigas)
CentOS_64	13	52	112	2.910
RedHat_64	15	200	496	9.723
Windows Server 2016_64	1	2	16	250
WindowsServer2016_64	7	66	144	4.566
WindowsServer2019_64	1	4	32	200
Total general	36	322	784	17.399

2.6.2. Administración de las soluciones en las nubes públicas de Microsoft

- Microsoft Azure.
- Microsoft Intune.
- Microsoft 365 E5 y sus aplicaciones.
- Microsoft Defender para servidores y estaciones de trabajo.
- Almacenamiento y sitios en SharePoint.
- Instalación de nuevos servidores e integración de aplicaciones con Azure AD
- Windows Server en nube privada.
- Administración del licenciamiento Microsoft.
- Generar planes de mejora trimestrales.
- Aplicar pruebas de concepto y beneficios ofrecidos por Microsoft

Las licencias contratadas por **PROCOLOMBIA** en el contrato Enterprise Agreement son (datos de referencia):

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TIPO
AAD-33168	M365 E5 Unified Sub Per User	Microsoft office 365 E5	565	Suscripción
7NQ-00302	SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	Microsoft SQL SERVER estándar	12	Licencia

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

9EA-00039	Win Server DC Core ALng LSA 2L	Microsoft Windows Server Datacenter	58	Licencia
9EM-00562	Win Server Standard Core ALng LSA 2L	Microsoft Windows Server Estandar	16	Licencia
6E6-00003	Entra ID Premium P2 Sub Per User	Entra ID Premium P2	36	Suscripción
TRA-00047	Exchange Online P1 Sub Per User	Microsoft Exchange Online Plan 1	36	Suscripción
KF5-00002	Defender O365 P1 Sub Per User	Microsoft Defender for office 365 plan 1	36	Suscripción
1NZ-00004	Defender Endpoint Server Sub	Microsoft Defender for endpoint server	25	Suscripción
6WT-00001	O365 Extra File Storage Sub Add-on Extra Storage 1 GB	Microsoft office 365 extra file storage in SharePoint	8000	Suscripción
104-00001	Power Automate	Power Automate	1	Suscripción

2.6.3. Administración de la Plataforma Linux, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Administración de servidores con sistemas operativos Linux.
- Hardening y tuning del sistema operativo.
- Realizar trimestralmente gestión de remediación de vulnerabilidades.
- Ejecutar periódicamente actualización de parches y nuevas versiones.
- Dominios Web, CO, COM.CO, etc.
- Certificados SSL.
- DNS externo.
- Despliegue servidores en la nube privada, onpremise o ambientes de virtualización.
- Administración y despliegue servidores Docker y/o Kubernetes.
- Administración de la plataforma de monitorio Zabbix.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas en la nube privada.
- Generar planes de mejora trimestrales.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.6.4. Administración de bases de datos, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Gestión de bases de datos en Windows: Microsoft SQL Server.
- Gestión de bases de datos Linux: MySQL, Maria DB y las definidas por **PROCOLOMBIA**
- Backups y planes de mantenimiento.
- Hardening y tuning de bases de datos.
- Apoyar nuevos proyectos e iniciativas en el OnPremise y la nube privada.
- Generar planes de mejora trimestrales

PARÁGRAFO. - Todas las bases de datos se encuentran en Single Instance.

2.6.5. Ciberseguridad, lo cual incluye, pero no se limita a las siguientes actividades, así:

- Realizar monitoreo constante y generar estrategias para garantizar la ciberseguridad (Seguridad de la información, DDoS, phishing, spam, etc).
- Garantizar la instalación, actualización y monitoreo del antivirus y antisпам.
- Atender y documentar los incidentes de seguridad.
- Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).
- Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de **PROCOLOMBIA**.
- Generar informes mensuales y anuales de eventos de seguridad (incidentes, ataques, spam, phishing, demás sucesos que puedan poner en riesgo a **PROCOLOMBIA**).
- Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.
- Administrar y realizar seguimiento de las consolas del antivirus Microsoft Defender for Endpoint.

2.6.6. Administración y soporte de infraestructura de aplicaciones (primer y segundo nivel)

El **CONTRATISTA** deberá realizar el soporte del primer y segundo nivel a los cinco servidores, debe darse en todas las capas de las aplicaciones de **PROCOLOMBIA**, así como participar activamente en los controles de cambio y las implementaciones de las aplicaciones con los ingenieros del soporte de aplicaciones.

El **CONTRATISTA** recibirá la capacitación y la transferencia de conocimiento de las aplicaciones y del negocio para el correcto entendimiento y operación del servicio durante el empalme y periodo de transición con el actual proveedor.

2.7. Metodología de trabajo y acuerdos de nivel de servicio

2.7.1. Suministrar el recurso humano y tecnológico necesario para garantizar la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS anexos a esta invitación.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

2.7.2. Presentar un cronograma que contemple los tiempos de transición y puesta en marcha de los servicios contratados, teniendo en cuenta que la fecha aproximada de inicio de los servicios será el 20 de junio de 2025, anterior al inicio de la prestación del servicio se debe contemplar un periodo de empalme con el actual proveedor.

2.7.3. El inicio de los servicios se acordará a través de un acta una vez termine el periodo de transición.

2.2.7.4. El **CONTRATISTA** deberá describir detalladamente la metodología de administración que utilizará para la prestación de los servicios de outsourcing. **PROCOLOMBIA** requiere que la metodología cumpla con ITIL para la prestación de los servicios de outsourcing tecnológico.

Durante la transición del servicio se deberá hacer entrega / recepción de las prácticas y procedimientos ITIL, CMBD implementadas en **PROCOLOMBIA** y documentos editables y en versión final de la base de conocimiento.

2.7.5. Realizar la gestión de Outsourcing bajo el uso de la metodología ITIL en la última versión disponible, para que garantice el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio acordados en la prestación del servicio con las características solicitadas. Los servicios mínimos que se deben prestar son:

- Basar el modelo de servicio en las diferentes prácticas de ITIL.
- Revisar, mantener o generar nuevos procesos para la prestación del servicio bajo la metodología ITIL.
- Mejora continua de los procesos ITIL.
- Garantizar la adherencia y auditoria de los procesos ITIL dos veces al año, en caso de tener hallazgos generar planes de mejora.
- Presentar mensualmente dentro del informe de gestión del outsourcing las actividades realizadas y el avance en la implementación y adherencia.
- Garantizar que todos los recursos asignados estén certificados en los fundamentos de ITIL.
- El proveedor seleccionado deberá coordinar, gestionar, organizar, asegurar, documentar e indexar adecuadamente todas las prácticas y procedimientos ITIL, almacenando esta información actualizada en un sitio acordado con **PROCOLOMBIA**, creando así una base de conocimiento útil para la gestión del servicio.
- Modelo de gestión a través de metodologías ágiles.

2.7.6. Cumplir con los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) e indicadores de acuerdo con el documento Anexo No. 16 (ANS outsourcing tecnológico) y acorde con las mejores prácticas internacionales en la prestación de servicios de outsourcing.

2.7.7. El **CONTRATISTA** deberá entregar al finalizar el contrato los siguientes documentos en Microsoft Office:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Documentos de la base de conocimiento (KB-Knowledge Management)
- Documentos de procesos y de la administración de infraestructura tecnológica
- Diseño Técnico Funcional (DTF) con la configuración para la plataforma de casos, deberá incluir servicios, árbol de categorías, grupos de asignación, notificaciones, campos creados, calendario, encuestas y reglas.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la aplicación de un descuento consolidado que se aplicará sobre el valor de la facturación mensual, previo análisis de las razones que lo motivaron para solicitar la aplicación de las acciones correctivas.

Porcentaje de Descuento Mensual = Σ (%PA de los indicadores hasta máximo un 10% del valor total de la factura mensual) dónde: % PA: Porcentaje de penalización total a aplicar

El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos sobre el servicio será causal para la terminación anticipada del contrato.

2.8. Generalidades

2.8.1. El soporte técnico requerido por **PROCOLOMBIA** en Colombia para la infraestructura tecnológica y las aplicaciones en las oficinas en Colombia y el mundo tanto On line (soporte en línea) y On site (soporte en sitio) con niveles de servicio de primero, segundo, tercer y cuarto de nivel dependiente de su ubicación, serán atendidos por personal del Outsourcing Tecnológico, funcionarios de **PROCOLOMBIA** o de forma remota por el Outsourcing Tecnológico cuando así se requiera, en la siguiente tabla se muestra el esquema de cómo se prestarían los servicios:

Niveles de servicio	Tipo de Servicio	ON LINE		ON SITE	
		SEDE			
		Colombia	Exterior	Colombia	Exterior
Primer nivel	Soporte infraestructura	Outsourcing	Outsourcing	Outsourcing	N/A
	Soporte a aplicaciones	Outsourcing	Outsourcing	Outsourcing	N/A

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Segundo nivel	Soporte a infraestructura	Outsourcing	Outsourcing	Outsourcing	N/A
	Soporte a aplicaciones	Outsourcing	ProColombia	Outsourcing	N/A
Tercer nivel	Soporte a infraestructura	Outsourcing	Proveedor local	Outsourcing	N/A
	Soporte a aplicaciones	ProColombia	ProColombia	ProColombia	N/A

El servicio de soporte en sitio solo aplica para Bogotá, en las ciudades en donde **PROCOLOMBIA** tiene oficinas regionales, en las demás ciudades donde **PROCOLOMBIA** tenga presencia, el soporte técnico se dará remoto la siguiente es la estadística de los casos que se han atendido en Colombia (los desplazamientos a las sedes estarán a cargo del **CONTRATISTA**):

SEDES	2021	2022	2023	2024
Aburra	18	14	14	0
Armenia	13	7	10	0
Barranquilla	32	52	26	66
Bogotá	6.053	7.594	4.842	7.537
Bucaramanga	51	52	41	83
Cali	116	96	93	182
Cartagena	35	41	28	133
Cúcuta	27	34	22	85
Ibagué	9	9	7	10
Manizales	12	9	10	65
Medellín	109	141	87	276
Montería	3	6	2	8
Pereira	75	74	60	135
Popayán	15	6	12	5
Santa Marta	10	12	8	18

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Valledupar	15	10	12	0
Villavicencio	83	62	66	0
TOTAL	6.676	10.240	7.364	8.603

2.8.2. Suministrar como parte del servicio, el software Aranda Service Management Suite alojado en la nube pública, alineado al marco de referencia de mejores prácticas ITIL en la última versión disponible, el cual debe permitir a los usuarios y equipo de soporte el Ingreso de incidentes, requerimientos, así como revisar su estado y el avance de la solución de los mismos. Asimismo, deberá permitir el manejo estadísticas, métricas, indicadores, medición de satisfacción del usuario en atención recibida e históricos sobre las solicitudes presentadas y tiempos para la solución de soporte definitiva. De igual forma, la aplicación debe generar reportes. El proveedor suministrará los accesos requeridos por parte de **PROCOLOMBIA** para consultar y monitorear el servicio. Esta herramienta será:

- El único punto de contacto de los usuarios, permitiendo acceso a proveedores externos para la atención de casos de plataformas y aplicaciones que no hagan parte de este documento (ejm. Impresión, Telefonía, videoconferencia, entre otros).
- Se integrará a otras soluciones para automatizar la creación de casos (servicios web u otros tipos de integraciones) de escalamiento de casos a 2do y 3er nivel de soporte de aplicaciones y otros servicios contratados por **PROCOLOMBIA**, y su monitoreo. y/o en su defecto brindar el acceso adecuado en la herramienta para atención de los casos acá referenciados.
- Herramientas de soporte de todo el grupo de analistas, especialistas y líderes
- Herramienta de análisis de la operación a través de tableros de control donde se visualicen los casos por antigüedad, técnico que atendió y cumplimiento de ANS.

Adicionalmente deberá tener cargado el árbol de categorías para la clasificación de las solicitudes (incidentes, requerimientos) con base en el servicio y ANS.

2.8.3. El estimado de casos mensuales de soporte a nivel **PROCOLOMBIA** en el mundo es de mil cien (1.100), entre incidentes y requerimientos.

En el siguiente cuadro se comparte un histórico del total de casos por mes:

MES	2021	2022	2023	2024
Enero	1.004	1.506	691	887
Febrero	1.258	1.288	1.152	1.126
Marzo	1.232	945	946	859
Abril	1.022	982	1.087	1.131

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

Mayo	1.220	914	998	994
Junio	1.140	643	975	1.173
Julio	1.217	827	952	1.169
Agosto	1.103	1.003	965	1.241
Septiembre	1.195	893	1.055	1.031
Octubre	875	729	851	1.015
Noviembre	1.210	737	749	1.008
Diciembre	202	901	750	1.078
TOTAL	12.678	11.368	11.171	12.712

2.8.4. Suministrar computador portátil a todos los integrantes de su equipo con licencias de Microsoft 365 E5.

2.8.5. Suministrar licencias de Team Viewer para el soporte remoto de los funcionarios de **PROCOLOMBIA** desde la mesa de servicio, soporte en sitio y especialistas. No se permite soluciones de software libre por las políticas de seguridad de la información de **PROCOLOMBIA**.

2.8.6. Garantizar que los recursos que garantizaran el servicio tengan una conexión adecuada de internet para el trabajo remoto desde la casa (no aplica para soporte y especialistas en sitio), para el caso que se requiere trabajo presencial en las oficinas de **PROCOLOMBIA**, el **CONTRATISTA** tendrá puestos de trabajo en las instalaciones de Procolombia en el área de la Gerencia de Tecnología, con punto de datos, acceso a la WIFI corporativa y hasta cinco (5) extensiones telefónicas IP para el equipo.

2.8.7. Reportar con anticipación las ausencias de los recursos (permisos, vacaciones e incapacidades) a través de correo electrónico informando el tiempo y el recurso de Backup que lo reemplazará con el fin de no afectar el servicio.

2.8.8. Presentar a **PROCOLOMBIA** dos veces al año una evaluación de desempeño y retroalimentación detallada de todos los recursos asignados al proyecto, con el fin de disminuir la rotación de personal y los reprocesos.

2.8.9. En caso de solicitudes por parte de **PROCOLOMBIA** relacionadas con cambios de recursos, modificaciones en el personal o renuncias, el **CONTRATISTA** deberá realizar el reemplazo preferiblemente dentro de los primeros 15 días calendario siguientes a la solicitud, sin exceder en ningún caso este plazo. Asimismo, deberá informar oportunamente a **PROCOLOMBIA** mediante correo electrónico para asegurar una adecuada transición, capacitación y cierre de los temas pendientes del servicio. Adicionalmente, cada recurso asignado deberá contar con un respaldo (backup) debidamente capacitado y con los conocimientos necesarios para asegurar la continuidad del servicio. En caso

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

de incumplimiento del plazo establecido, **PROCOLOMBIA** aplicará descuentos proporcionales por los días de ausencia del recurso y los descuentos acordados en los ANS (acuerdos de niveles de servicio).

2.9. ENTREGABLES: El **CONTRATISTA** deberá hacer entrega, debidamente recibidos a satisfacción por el supervisor del contrato, los siguientes documentos entregables:

- 2.9.1. Cronograma de la transición del servicio.
- 2.9.2. Plan de implementación y toma del servicio.
- 2.9.3. Acta de inicio del servicio.
- 2.9.4. En la operación (bitácora semanal soporte en sitio y mesa de servicio, backlog diario de casos).
- 2.9.5. En soporte de aplicaciones 1.5 (bitácora semanal de casos y servicios soportados, distribución).
- 2.9.6. En la administración de plataformas OnPremise (bitácora semanal, planes de mejora trimestrales).
- 2.9.7. En la administración de plataformas en la nube privada (disponibilidad, consumo de recursos).
- 2.9.8. Informe mensual de gestión (como mínimo debe contener planes de mejora, indicadores de la operación, cumplimiento de ANS, administración de plataformas, comportamiento de los casos, por usuario y área).
- 2.9.9. Informe trimestral del nivel de madurez (ITIL Maturity Model) de la metodología ITIL.
- 2.9.10. Actas del comité ejecutivo.
- 2.9.11. Actas del comité operativo.
- 2.9.12. Modelo del servicio para **PROCOLOMBIA**.
- 2.9.13. Documentación de las prácticas y procedimientos de ITIL y la base de conocimiento.
- 2.9.14. Documentos de la base de conocimiento de las aplicaciones y servicios.
- 2.9.15. Documentos de la base de conocimiento de la infraestructura.
- 2.9.16. Procedimientos para las funciones de recepción, almacenamiento y entrega de computadores.
- 2.9.17. Documento con las normas de higiene y seguridad en bodega.
- 2.9.18. Documentos de los planes de mejora trimestrales implementados.
- 2.9.19. Documento de las campañas trimestrales de sensibilización y capacitación
- 2.9.20. Documentación de los incidentes de seguridad mensual.
- 2.9.21. Documento del análisis de riesgos semestral.
- 2.9.22. Documento de los planes de contingencia trimestral.
- 2.9.23. Documento de Políticas de seguridad informática.
- 2.9.24. Informes mensuales de eventos de seguridad.
- 2.9.25. Informe anual de eventos de seguridad.
- 2.9.26. Matriz de la dedicación de los líderes, especialistas y soporte por demanda dentro del informe mensual.
- 2.9.27. Documento de los planes de mejora trimestrales para la seguridad informática.
- 2.9.28. Diseño Técnico Funcional (DTF) con la configuración de la plataforma de casos al inicio y al final de contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

CLÁUSULA TERCERA – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En virtud del presente Contrato son obligaciones generales del **CONTRATISTA** las siguientes:

- 3.1. Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del presente contrato de conformidad con las cláusulas contenidas en él, y de acuerdo con los servicios requeridos en los términos de referencia, y ofrecidos en la Propuesta.
- 3.2. Iniciar la ejecución formal del servicio el veinte (20) de junio de 2025.
- 3.3. Brindar a PROCOLOMBIA el servicio objeto del contrato, en los términos ofrecidos en la propuesta.
- 3.4. Dar estricto cumplimiento a la metodología y aspectos técnicos ofrecidos en la Propuesta para la ejecución de las actividades y obligaciones objeto del presente contrato.
- 3.5. Seguir las recomendaciones que le imparta **PROCOLOMBIA** a través del supervisor, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del Contrato.
- 3.6. Aclarar, corregir, complementar o adicionar los documentos entregados en desarrollo del presente contrato, cuya aclaración, corrección, complementación o adición le solicite **PROCOLOMBIA** a través del supervisor, sin que esto genere costo adicional para **PROCOLOMBIA**.
- 3.7. Guardar absoluta reserva sobre los documentos e informaciones a los que tenga acceso por la ejecución del presente Contrato.
- 3.8. Presentar los informes que le solicite **PROCOLOMBIA** en cualquier momento en relación con la ejecución del objeto de esta contratación.
- 3.9. Asistir a las reuniones a las que sea citado por **PROCOLOMBIA**.
- 3.10. Desplegar todas las actividades necesarias para cumplir cabalmente y de manera diligente con el objeto contractual.
- 3.11. Informar por escrito oportunamente al Supervisor, en caso de presentarse alguna situación anormal en la ejecución de los servicios objeto del contrato o cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del mismo.
- 3.12. Respetar los procesos y procedimientos de **FIDUCOLDEX**, para la presentación de facturas y demás trámites requeridos para el efecto.
- 3.13. Contar con el recurso humano técnico, calificado, idóneo y suficiente, para el adecuado cumplimiento de las obligaciones que asume en virtud del presente documento, de conformidad con lo indicado en los términos de referencia y la propuesta.
- 3.14. Cumplir con todas las obligaciones legales que tenga frente al personal empleado para el cumplimiento del presente contrato, especialmente las de carácter laboral, lo cual incluye el pago de salarios, compensaciones, prestaciones sociales, seguridad social integral, indemnizaciones y aportes fiscales y parafiscales, pudiendo ser requerido en cualquier tiempo por **PROCOLOMBIA** para que aporte las planillas que certifiquen los pagos.
- 3.15. Informar oportunamente a **PROCOLOMBIA** de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal, y toda la información indicada en la cláusula vigésima novena del presente contrato. Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento, ejecución y

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

finalización del presente Contrato, que sean propias de este tipo de contratos de acuerdo con la ley o que aparezcan consignadas en otras cláusulas de este documento.

- 3.16.** En el evento que el **CONTRATISTA** se encuentre obligado a llevar contabilidad, este deberá registrar en su contabilidad a través del representante legal y/o los profesionales de la contaduría pública que certifiquen los estados financieros, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada, el presente contrato. Lo anterior con el objeto de permitir al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos del contrato, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo, atendiendo lo establecido en el Art. 50 de la Ley 2195 de 2022, esto será validado por el Supervisor al finalizar la ejecución del Contrato, requiriendo del Representante Legal o Contador Público, un certificado que declare el cumplimiento de esta obligación legal.

CLAUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DE PROCOLOMBIA: En virtud del presente Contrato son obligaciones de **PROCOLOMBIA** las siguientes:

- 4.1.** Pagar el valor del contrato en los términos y condiciones señalados.
- 4.2.** Suministrar al **CONTRATISTA** la información necesaria para la ejecución del objeto contractual.
- 4.3.** Brindar la colaboración que necesite el **CONTRATISTA**, para la adecuada ejecución del presente contrato.
- 4.4.** Efectuar el seguimiento y control del contrato.
- 4.5.** Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, conforme a los términos de referencia y la propuesta ofrecida y aceptada por **PROCOLOMBIA**.
- 4.6.** Informar al **CONTRATISTA** cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente contrato.
- 4.7.** Cumplir con el anexo de seguridad dispuesto para Azure, buenas prácticas, recomendaciones de seguridad y asumir la responsabilidad por su inaplicación.

CLÁUSULA QUINTA – DURACIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato será de hasta doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio previa aprobación de las pólizas. Adicionalmente, el presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por agotamiento de los recursos de este.

PARÁGRAFO: El plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo por las partes. Asimismo, podrá ser terminado de manera anticipada por **PROCOLOMBIA** en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al **CONTRATISTA** con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a la fecha de terminación, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al **CONTRATISTA**.

CLÁUSULA SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del presente Contrato se establece en la suma de **MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.856.753.277)**, más el IVA de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO VEINTITRÉS PESOS M/CTE (\$352.783.123), para un total de **DOS MIL DOSCIENTOS NUEVE MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$2.209.536.400)** incluido el IVA de los ítems gravados, suma que **PROCOLOMBIA** pagará en doce (12) mensualidades vencidas de igual valor, una vez suscrito el contrato, a la presentación de la factura mensual previa aprobación por parte de la supervisión del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor de los servicios prestados por el **CONTRATISTA**, comprende todos los costos y gastos en que incurra para cumplir con el objeto del Contrato y las obligaciones derivadas del mismo, y se mantendrá vigente durante el término de duración del Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – IMPUESTOS: Todos los impuestos, tasas y contribuciones que se puedan causar de la celebración, ejecución y/o liquidación del presente contrato, serán de cargo exclusivo del **CONTRATISTA**. De igual forma se señala que el valor total del contrato supera la suma de seis mil (6.000) Unidades de Valor Tributario (UVT), por lo tanto el **CONTRATISTA** deberá acreditar el pago del valor del impuesto de timbre dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el Decreto 062 de 2025, el artículo 8 del Decreto Legislativo 0175 de 2025 que modificó transitoriamente el parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario, siendo este pago un requisito indispensable para el inicio de actividades. El valor del impuesto del timbre deberá liquidarse sobre el valor del presente contrato antes de IVA, es decir sobre la suma de **MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.856.753.277)**. Por lo tanto, el **CONTRATISTA** deberá consignar este valor en la Cuenta de Ahorros número 256-892001 del BANCO DE OCCIDENTE, cuyo titular corresponde a FIDEICOMISOS SOCIEDAD FIDUCIARIA FI identificada con el número de documento 8300540605.

PARÁGRAFO TERCERO: Para proceder con el pago, **PROCOLOMBIA** previamente verificará que el **CONTRATISTA** haya constituido la póliza de que trata la cláusula séptima y que esta se encuentre aprobada. Serán requisitos para el pago los siguientes: **(i)** La presentación de la factura con el lleno de los requisitos legales y el visto bueno del supervisor, a nombre de **FIDEICOMISOS SOCIEDAD FIDUCIARIA FIDUCOLDEX como vocero de PROCOLOMBIA, NIT.830.054.060-5**. En el cuerpo de la factura o cuenta de cobro se debe indicar que corresponde al presente contrato, celebrado con el fideicomiso **PROCOLOMBIA**, **(ii)** *La certificación de estar al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales de sus empleados. Todos los desembolsos o pagos están sujetos a la disponibilidad del PAC por parte de PROCOLOMBIA. El retardo en el desembolso o pago no genera intereses de ninguna naturaleza a favor del CONTRATISTA.*

PARÁGRAFO CUARTO: Las partes convienen que **PROCOLOMBIA** podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura o cuenta de cobro cuando se presente uno cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
- b. Cuando se cite en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- c. Cuando el contenido de la factura o cuenta de cobro no esté de acuerdo con las condiciones del contrato.
- d. Cuando la factura o cuenta de cobro se radique enmendado o alterado en su contenido original y con ello se altere el concepto o el valor real del mismo.
- e. Cuando se presente la factura o cuenta de cobro sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
- f. Cuando no se presente el original de la factura o cuenta de cobro, no obstante, en casos extraordinarios el pago podrá causarse con la copia, debiendo entregar el original en el momento del pago.
- g. Cuando no se haya aceptado el bien o servicio por el supervisor del contrato.
- h. Cuando el supervisor haya presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la recepción de la factura o cuenta de cobro.
- i. Cuando se pretenda el cobro de la factura por un tercero distinto del emisor, que no haya cumplido con el aviso previo o los demás requisitos de la Ley 1231 de 2008. Para que la factura, pueda endosarse el vendedor o emisor debe haber dejado constancia expresa de su intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.
- j. Cuando reciba orden de autoridad competente que suspenda la circulación de la factura o cuenta de cobro, o afecte los derechos relacionados con la misma o con el negocio causal que le dio origen.
- k. Cuando el **CONTRATISTA** no haya cumplido con alguna obligación contenida en el contrato a satisfacción de **PROCOLOMBIA**.

PARÁGRAFO QUINTO: Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura, mediante radicación al correo electrónico factura.electronica@fiducoldex.com.co, o en las oficinas de FIDUCOLDEX vocera de PROCOLOMBIA, el pago se efectuará mediante consignación en la cuenta que indique el CONTRATISTA en la respectiva factura y/o en el Formato de Inscripción de Proveedores.

CLÁUSULA SÉPTIMA – GARANTÍAS: EL CONTRATISTA se obliga a constituir a favor de **PROCOLOMBIA**, en Formato para Particulares, una Póliza de Seguro para amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contractuales a nombre de **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX COMO VOCERA DE PROCOLOMBIA**, con **NIT 830.054.060-5**. La póliza deberá ser expedida por una compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que ampare:

- a. **Cumplimiento del Contrato:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato incluido IVA, con una vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.
- b. **Calidad del bien y/o servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato incluido IVA, con una vigencia igual a la del mismo y cuatro (4) meses más
- c. **Pago de salarios y prestaciones sociales:** Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del Contrato incluido IVA, con una vigencia igual a la de éste y treinta y seis (36) meses más.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

PARÁGRAFO PRIMERO: Con el fin que la vigencia del seguro sea congruente con la de ejecución del objeto contractual, el cual comienza una vez se apruebe la póliza y suscriba acta de inicio, el seguro deberá constituirse con una vigencia adicional de un (1) mes respecto de las vigencias indicadas en los anteriores numerales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Estará a cargo del **CONTRATISTA**, el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la póliza, por lo que debe acompañar a la misma, el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como las condiciones generales.

PARÁGRAFO TERCERO: En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución, el **CONTRATISTA** se obliga a modificar las garantías de acuerdo con lo establecido en el contrato y en las normas legales vigentes sobre la materia.

CLÁUSULA OCTAVA – CLÁUSULA PENAL DE APREMIO: **PROCOLOMBIA** aplicará al **CONTRATISTA** multas diarias del cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor del contrato, sin que su imposición pueda superar el quince por ciento (15%) del valor del contrato, en los siguientes eventos:

1. Por el retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** estipuladas en el contrato.
2. Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**.

La multa se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de **PROCOLOMBIA** al **CONTRATISTA**. Se aplicará una multa diaria hasta que el **CONTRATISTA** cese la conducta que dio origen a la multa.

La estipulación y el pago de esta cláusula penal dejan a salvo el derecho de **PROCOLOMBIA** de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento del contrato; no obstante, si el monto total de las sumas a cargo del **CONTRATISTA** por razón de esta cláusula penal de apremio fuere igual al quince por ciento (15%) del valor total del presente **Contrato**, se constituye en incumplimiento total y **PROCOLOMBIA** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato

El **CONTRATISTA** acepta que **PROCOLOMBIA** compense (descuento) en los términos del artículo 1714 del Código Civil, el valor de las multas consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude a el **CONTRATISTA**, en virtud del presente contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto, sin necesidad de requerimiento alguno, judicial o extrajudicial, cuando la multa o sanción contractual no sea pagada dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que **PROCOLOMBIA** le notificó por escrito su causación y valor.

La presente cláusula penal de apremio no constituye una estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento o por el retraso en el mismo, razón por la cual **PROCOLOMBIA** podrá solicitar adicionalmente,

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

la cláusula penal pecuniaria por el incumplimiento total y si es del caso, el pago de los perjuicios que se le hubiesen causado de acuerdo con la ley.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, se surtirá respetando el debido proceso y el derecho de defensa y conforme a lo señalado en el Manual de Contratación del Fideicomiso **PROCOLOMBIA**, documento que el **CONTRATISTA** declara conocer y aceptar con la suscripción del presente contrato.

CLÁUSULA NOVENA – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente al contratante, **PROCOLOMBIA** podrá hacer efectiva una cláusula penal pecuniaria por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, en caso de incumplimiento total del contrato por parte del **CONTRATISTA** y cuya causa no obedezca a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

La presente cláusula penal no tiene el carácter de estimación anticipada de perjuicios, por lo tanto, **PROCOLOMBIA**, se reserva la facultad de iniciar las acciones a que hubiere lugar derivadas del incumplimiento del contrato y podrá solicitar adicionalmente el pago de los perjuicios que se le hubiesen causado de acuerdo con la ley.

Para la terminación del presente contrato por incumplimiento del **CONTRATISTA** o para la exigencia de esta cláusula penal, no será necesario que **PROCOLOMBIA** imponga o haga efectiva previamente la cláusula penal de apremio al **CONTRATISTA**.

Para los efectos de la aplicación de la presente cláusula, el **CONTRATISTA** renuncia a cualquier requerimiento judicial o extrajudicial para ser constituido en mora. No obstante, **PROCOLOMBIA** se obliga a garantizar el ejercicio del derecho de defensa y debido proceso del **CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA – SUPERVISIÓN: PROCOLOMBIA supervisará la ejecución del presente Contrato a través de Rigoberto Naranjo, Analista Senior de la Gerencia Informática y Tecnología de **PROCOLOMBIA**, o quien haga sus veces, quien se encargará de efectuar el control y seguimiento al cumplimiento del objeto contractual en los términos y condiciones previstos en el Contrato y en el Manual de Contratación para **PROCOLOMBIA**. Cuando lo considere pertinente, podrá formular las observaciones del caso con el fin de que sean analizadas conjuntamente con el **CONTRATISTA** para que éste efectúe las modificaciones o correcciones a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO: PROCOLOMBIA podrá designar un supervisor diferente al citado en la presente Cláusula, lo cual deberá comunicarse al **CONTRATISTA**, sin que por este hecho se requiera modificación del Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse de mutuo acuerdo y constar por escrito.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CESIÓN: El **CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente su ejecución sin contar con la aprobación previa, escrita y expresa de **PROCOLOMBIA**. Para la autorización de la cesión, el futuro **CONTRATISTA CESIONARIO** deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos, jurídicos y/o financieros, señalados en el proceso de selección adelantado para la suscripción del presente contrato. En todo caso la cesión del contrato deberá constar por escrito y requerirá la firma del Representante Legal de **FIDUCOLDEX/PROCOLOMBIA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – AUTONOMÍA: Durante la ejecución del contrato, el **CONTRATISTA** actuará con plena autonomía y por consiguiente asumirá todos los riesgos que se originen en razón del mismo. El **CONTRATISTA** según su propio criterio y bajo su exclusiva responsabilidad, podrá suscribir convenios y contratar el personal necesario para el debido cumplimiento del contrato, sin que tal hecho genere para **PROCOLOMBIA** vínculo u obligación laboral alguno.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA: **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** entregará o coordinará la entrega al **CONTRATISTA** de forma oral, por escrito, o por cualquier otro medio toda la información necesaria para que éste realice las actividades objeto del presente contrato. El **CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros, información, documentos o fotografías, relacionados con las actividades de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** o las empresas clientes, que conozcan en virtud de la ejecución del presente contrato o por cualquier otra causa.

Para estos efectos, las partes convienen que toda información referente a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** o las empresas clientes, que reciba el **CONTRATISTA** y/o sus dependientes se considera importante y confidencial, y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** o su reputación. El **CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** para cualquier fin diferente a la ejecución del presente contrato.

El **CONTRATISTA** se obliga especialmente a guardar absoluta reserva de los documentos e información que le suministre **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** y del desarrollo de las actividades propias del presente contrato y los resultados de su gestión.

El **CONTRATISTA** se obliga a devolver a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** cualquier otra información, documento o elemento que le haya sido entregado, una vez cese o culmine el presente contrato, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la terminación y destruirlas garantizando su borrado seguro.

El **CONTRATISTA** impartirá instrucciones a sus empleados, funcionarios, contratistas, etc. sobre el manejo de la información de acuerdo con las estipulaciones de este contrato. En todo caso, el **CONTRATISTA** responderá por cualquier violación al deber de confidencialidad o por cualquier revelación de la información, realizada

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

directa o indirectamente por sus empleados, dependientes, personas que actúen por su cuenta o quienes la hayan obtenido directa o indirectamente del **CONTRATISTA**.

El **CONTRATISTA** indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** o las empresas clientes, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc. de la información confidencial o por cualquier conducta violatoria sobre la misma información, sea originada directamente por el **CONTRATISTA**, por cualquier persona que actúe en nombre de él o que haya obtenido la información del **CONTRATISTA** directa o indirectamente, o por cualquier otra causa imputable al **CONTRATISTA**.

La vigencia de las obligaciones de confidencialidad asumidas en este documento será igual a la de este y se mantendrán con posterioridad a su terminación. Para todos los efectos legales la información entregada por **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** al **CONTRATISTA** se califica como un secreto empresarial.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información:

- Que sea desarrollada independientemente por el **CONTRATISTA** o que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción y sin violación de la ley y/o del presente contrato.
- Que esté disponible generalmente al público, sin violación de este documento por el **CONTRATISTA**.
- Que sea divulgada por el **CONTRATISTA** para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, siempre y cuando informe de tal hecho a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** antes de la divulgación de la información, con una antelación de cinco (5) días hábiles, de tal forma que **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, y siempre y cuando el **CONTRATISTA** divulgue solamente aquella información que sea legalmente requerida.
- Que **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** informe al **CONTRATISTA** por escrito que la información está libre de tales restricciones.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Cuando y/o en el evento que la naturaleza de la actividad que deba prestar el contratista así lo requiera, el **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento, tratará por cuenta de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para el suministro de medios y plataforma para el procesamiento y control de los datos personales proporcionados como parte de los servicios en la nube y demás servicios anexos objeto del presente contrato.

EL CONTRATISTA como encargado del Tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Cumplirá la Política de Protección de datos de **FIDUCOLDEX**, publicada en la página <http://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Realizará el tratamiento de la información conforme a los requisitos definidos, a las Políticas de Protección de Datos Personales desarrolladas por **FIDUCOLDEX** y a las finalidades del tratamiento autorizadas por el Titular.
- Garantizará al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Adoptar e implementar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado. Se deberán tomar medidas necesarias y razonables de seguridad sobre la información que repose en soportes físicos, así como de la información electrónica.
- Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la mencionada ley.
- Actualizará la información reportada por **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** como responsable del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Garantizará la existencia de políticas sobre Tratamiento de la información de conformidad con lo previsto en el Art. 18 de la Ley 1581 de 2012.
- Adoptará un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares, de manera que garantice la oportunidad y la calidad de las respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- En el caso que resulte aplicable, registrará en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la mencionada Ley.
- En el caso que resulte aplicable, insertará en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas que en desarrollo de sus funciones y responsabilidades del cargo lo requieran.
- Garantizará que el personal que tenga acceso a la Información de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** se encuentre informado de:
 - Su calidad de Encargado de la información de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**.
 - Los requisitos de seguridad de la información del presente Contrato.
 - Las políticas de protección de datos personales de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**, las cuales se encuentran publicadas en la página web <http://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>.
 - Las medidas de seguridad físicas y electrónicas que se adoptarán sobre la información suministrada por **FIDUCOLDEX**.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Garantizará que todos los empleados y colaboradores que se encuentren involucrados en el Tratamiento de la información tengan conocimiento de las obligaciones que en materia de protección deben asumir. En consecuencia, sus empleados y colaboradores deben suscribir cláusulas de confidencialidad y Tratamiento adecuado de la información
- Se abstendrá de revelar la información de la entidad, de clientes o de personas naturales que le haya sido entregada para el cumplimiento de este contrato a terceros no autorizados.
- Se abstendrá de utilizar la información para una finalidad distinta a las autorizadas por **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** para el cumplimiento del presente Contrato y por fuera de los parámetros y procedimientos establecidos por este.
- Informará de forma oportuna a la Superintendencia de Industria y Comercio y a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** como responsable del tratamiento cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares que puedan presentar y que afecten o amenacen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información
- Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En el evento en que el contratista sea requerido por una autoridad, para el suministro de información de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**, incluyendo la información de personas naturales suministrada por la entidad, deberá informar inmediatamente a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** a fin de que este pueda adoptar o establecer las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información ante el requerimiento de las autoridades.

Una vez finalice el presente contrato, **EL CONTRATISTA** como encargado del tratamiento se abstendrá de continuar efectuando cualquier tipo de tratamiento de la información suministrada por **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**, en consecuencia, el **CONTRATISTA** deberá suprimir y/o devolver a **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** como responsable y/o devolver a otro encargado que designe **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder en virtud de este Contrato.

EL **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento entiende y acepta que el uso indebido de la información suministrada por **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** puede llegar a tener implicaciones penales, acarrear sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad en materia de protección de datos personales y en materia de reserva bancaria por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia; será responsable por cualquier perjuicio que cause a los titulares como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de lo aquí establecido.

Sin perjuicio de las previsiones contractuales específicas en materia de confidencialidad, el **CONTRATISTA** deberá tomar las medidas de custodia adecuadas que permitan conservar el carácter confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que el **CONTRATISTA** tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa de **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX** o que deba hacerlo con ocasión de la prestación del servicio contratado y en los términos del contrato suscrito con éste. El **CONTRATISTA** informará a la Fiduciaria las características y condiciones de esta subcontratación y garantizará de igual forma, la protección de la información personal a la que tendrá acceso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROPIEDAD INTELECTUAL: El **CONTRATISTA** entiende y acepta que **PROCOLOMBIA** adquiere todos los derechos sobre los bienes protegibles por vía de la propiedad intelectual e industrial, que pudieren resultar creados o desarrollados en virtud de las actividades del presente Contrato, cuando esto aplique.

Respecto de las obras protegibles por el derecho de autor, que sean creadas en ejecución del presente Contrato, estas serán obras por encargo, en virtud del artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, y por lo tanto el **CONTRATISTA** cederá a favor de **PROCOLOMBIA**, la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre las mencionadas obras, sin remuneración adicional a la pactada en el presente Contrato, para todos los países del mundo, y por el término máximo de protección de dichas obras.

Para efectos de los derechos de propiedad intelectual en este contrato **PROCOLOMBIA** y el **CONTRATISTA** acuerdan las siguientes definiciones:

- a) Materiales: significa toda información, datos, bases de datos, cuadros, gráficos, ilustraciones, fotografías, reportes, materiales de audio, materiales de video, materiales audiovisuales, software, aplicaciones, documentos, invenciones, procesos y demás materiales en cualquier formato o forma.
- b) Materiales preexistentes: significa los materiales y todos los derechos de propiedad intelectual relacionados que sean propiedad de una de las partes antes de la fecha de este contrato.
- c) Materiales nuevos: significa todos los materiales creados, reproducidos o adaptados en conexión con este Contrato y todos los derechos de propiedad intelectual relacionados, incluyendo, para efectos de claridad, cualquier trabajo derivado que surja de los Materiales Nuevos.

PROCOLOMBIA y el **CONTRATISTA** manifiestan que los materiales preexistentes que sean propiedad de cada una de las partes seguirán siendo propiedad de la parte que los puso a disposición. Cada una de las partes otorga una licencia no exclusiva a la otra para usar esos materiales preexistentes y los derechos de propiedad intelectual relacionados únicamente para la ejecución y cumplimiento de las obligaciones de este Contrato. Si dentro de los Materiales Nuevos, que se entienden como obras por encargo o invenciones con presunción de transferencia, se incluye Material Preexistente, el **CONTRATISTA** se obliga a otorgar una licencia no exclusiva y perpetua sobre dicho Material Preexistente, para que **PROCOLOMBIA** no tenga inconvenientes en el uso a perpetuidad de los Materiales Nuevos que son cedidos a **PROCOLOMBIA**.

EI CONTRATISTA manifiesta y acepta que **PROCOLOMBIA** y cada una de las empresas adquieren todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Materiales Nuevos. Estos derechos incluyen, pero no están

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

limitados a, la reproducción, transformación, adaptación, edición, comunicación, publicación, distribución y en general, cualquier tipo de explotación o uso de los Materiales Nuevos, la información y entregables o productos creados, reproducidos o adaptados en desarrollo y ejecución del objeto del convenio. **PROCOLOMBIA** podrá hacer uso de los Materiales Nuevos, así como de cualquier material o entregable, en cualquier momento y por cualquier medio, a su entera discreción.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – COBERTURA POR USO DE PATENTES Y DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL: En caso que **PROCOLOMBIA** sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial basada en el hecho de que la utilización, goce, transferencia, licenciamiento, cesión, explotación o cualquier otra consecuencia derivada de este contrato, produzca o constituya en cualquier forma violación alguna de patente, obra, diseño industrial o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el **CONTRATISTA** se obliga a sus expensas, si hubiese lugar a ello, a rembolsar cualquier cantidad que tuviere que pagar **PROCOLOMBIA** por dicha reclamación, todo ello siempre y cuando **PROCOLOMBIA** le avise por escrito sobre las acciones o reclamaciones interpuestas o intentadas en su contra. En el evento en que **PROCOLOMBIA** se percate, en cualquier momento dentro de la duración de la protección de los derechos de autor o de propiedad industrial, que alguno de los materiales entregado no cuenta con la totalidad de los derechos, tal como fue acordado en este Contrato, y que su utilización podría generar una infracción a derechos de autor o propiedad industrial, **PROCOLOMBIA** informará por escrito al **CONTRATISTA** para que subsane dicha falla y adquiera la totalidad de los derechos del material entregado, o en su defecto y con previa aprobación de **PROCOLOMBIA**, realice los ajustes necesarios en el material para que **PROCOLOMBIA** pueda disponer de un material con 100% de derechos, sin que esto implique un costo adicional para **PROCOLOMBIA**, pues se entiende que se trata del saneamiento de una obligación incumplida.

En el evento que cualquier licencia, autorización, software o solución suministrada por el **CONTRATISTA** en virtud del presente contrato sea o pueda ser objeto de una reclamación por violación de patente, derechos de propiedad industrial, derechos de autor o derechos de imagen, el **CONTRATISTA** deberá por su cuenta y cargo, y a elección de **PROCOLOMBIA**, obtener a favor de la misma el derecho a continuar usándolo o realizar en él las modificaciones necesarias para que, llenando su finalidad, no siga constituyendo violación de derechos de terceros, sin que esto genere erogación alguna para **PROCOLOMBIA**.

Si las anteriores alternativas no son viables, el **CONTRATISTA** deberá retirar la licencia, software, material autorizado o solución objeto de litigio, reembolsando a **PROCOLOMBIA** las cantidades que ésta hubiese pagado y reconociéndole los perjuicios causados.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: El **CONTRATISTA** en cumplimiento del contrato en los eventos que aplique, deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Realizar monitoreo constante y generar estrategias para garantizar la ciberseguridad (Seguridad de la información, DDoS, phishing, spam, etc).
2. Garantizar la instalación, actualización y monitoreo del antivirus y antispam.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

3. Atender y documentar los incidentes de seguridad.
4. Aseguramiento del correo electrónico y administración de las plataformas adquiridas (Microsoft DLP, Microsoft ATP, WAF).
5. Realizar análisis de riesgos de la operación y la infraestructura de ProColombia.
6. Generar informes mensuales y anuales de eventos de seguridad (incidentes, ataques, spam, phishing, demás sucesos que puedan poner en riesgo a ProColombia).
7. Configurar y administrar la plataforma SIEM Wazuh.
8. Administrar y realizar seguimiento de las consolas del antivirus Microsoft Defender for Endpoint.

PARÁGRAFO PRIMERO - PROTOCOLO IPV6: El **CONTRATISTA** garantiza que los bienes y servicios relacionados con las TIC soportan el protocolo IPV6 nativo en coexistencia con el protocolo IPV4, en cumplimiento de la Resolución 0002710 de 2017, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA: El **CONTRATISTA** se compromete a adoptar medidas para prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos, la financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva en su organización y en desarrollo de todas sus relaciones, entre ellas las laborales, comerciales y corporativas. De esta manera, el **CONTRATISTA** responderá a la **CONTRATANTE** indemnizándole por cualquier multa o perjuicio que se le cause a la **CONTRATANTE** y que tenga como origen el incumplimiento de los compromisos antes expresados.

EL CONTRATISTA certifica al Contratante que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, las conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo. Así mismo, se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que sus administradores, socios, beneficiarios finales, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas y donantes, , y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas entre ellas, las conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En dicho sentido, **EL CONTRATANTE** podrá dar por terminado el presente contrato si en su ejecución, por cualquier medio tiene conocimiento que:

- **EL CONTRATISTA**, o algunos de sus administradores, socios, beneficiarios finales, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, o donantes, llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo, o fuesen incluidos en listas vinculantes LAFT

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- Por decretarse respecto al **CONTRATISTA** el desmonte de operaciones, o la intervención para administración o la liquidación por autoridad competente por actividades de captación ilegal de recursos o de extinción del derecho de dominio.
- EL **CONTRATISTA** o alguno de sus administradores o socios se encuentren vinculados con formulación de acusación a conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentren reportados por algún órgano de inspección, vigilancia o control u organismo judicial, por conductas asociadas a presunto lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas con relación al **CONTRATISTA** alguno de sus administradores, socios, beneficiarios finales, empleados, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, donantes, adherentes, o la configuración de las alertas enumeradas en las políticas y procedimientos del SARLAFT de la FIDUCIARIA.

En consecuencia, una vez acaecido alguno de los eventos descritos anteriormente la **CONTRATANTE** mediante comunicación dirigida al **CONTRATISTA**, a su última dirección física y/o último correo electrónico registrado, informará la terminación y liquidación del contrato, sin que por este hecho esté obligado a indemnizar de ningún tipo de perjuicio al **CONTRATISTA**.

Así mismo, **LA CONTRATANTE** estará facultada para suspender todos los pagos o giros que de conformidad con el contrato deban efectuarse con ocasión al acaecimiento del referido evento.

PARÁGRAFO PRIMERO - ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: El **CONTRATISTA** se obliga a actualizar dentro de la periodicidad establecida por la **FIDUCIARIA** o cuando esta última lo requiera, la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos. No obstante, lo anterior, **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a FIDUCOLDEX, mediante la suscripción del presente Contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que está obligada la FIDUCOLDEX.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, **EL CONTRATISTA** se obliga a informar por escrito a FIDUCOLDEX cualquier cambio o modificación de los datos que haya suministrado referente a su composición social y Representación Legal en cualquiera de sus órganos o demás actos que sean sujetos

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

a registro ante la Cámara de Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del respectivo hecho.

PARÁGRAFO TERCERO: El reiterado incumplimiento del **CONTRATISTA**, en relación con la obligación de actualización de información contenida en la presente Cláusula, podrá a juicio de la FIDUCIARIA, dar lugar a la terminación anticipada y unilateral del presente Contrato, sin lugar al pago de indemnización o sanción alguna en favor del **CONTRATISTA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAÍSES: El **CONTRATISTA** autoriza expresa e irrevocablemente a **FIDUCOLDEX**, libre y voluntariamente, para que reporte a cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de cualquier operador y /o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos, y condiciones consagradas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, el **CONTRATISTA** autoriza de manera expresa e irrevocable a **FIDUCOLDEX**, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que el **CONTRATISTA** tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, en cualquier tiempo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Las partes adquieren el compromiso voluntario para respetar, acatar y apoyar la práctica de actividades relacionadas con inversión en Recursos Humanos y Seguridad Social, tales como: fomentar la creación de capital humano y educación, apoyar eventos culturales y deportivos, abstenerse de la discriminación y el maltrato en todas sus formas, evitar el trabajo infantil forzado y velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos. Así mismo, se comprometen a reducir los riesgos ambientales como: desechos tóxicos, gastos de energía, contaminación auditiva y visual, a preservar el cuidado de la fauna, la flora y el hábitat, utilizar responsablemente los recursos renovables y no renovables, reciclar y acatar las normas de protección del medio ambiente. Las partes no serán responsables por ningún perjuicio o daño causado por la otra parte, en virtud del incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente contrato terminará por las siguientes causales:

- a. Por el cumplimiento del término previsto para su duración.
- b. Por terminación anticipada de **PROCOLOMBIA**.
- c. Por imposibilidad de cumplir su objeto.
- d. Por mutuo acuerdo entre las partes.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

- e. Por el incumplimiento total o parcial del **CONTRATISTA** de sus obligaciones contractuales, caso en el cual **PROCOLOMBIA** podrá dar por terminado el contrato unilateralmente en cualquier tiempo.
- f. Cuando **EL CONTRATISTA** se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés, no contemplado inicialmente o sobreviniente, para contratar con **PROCOLOMBIA**.
- g. En el evento de verificarse alguna falta de veracidad o validez en las garantías solicitadas para este contrato.
- h. Por las demás causales establecidas en la ley y en el presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: De requerirse, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de **PROCOLOMBIA**, y una vez concluida la ejecución del objeto contractual y/o vencido el plazo señalado para su ejecución, y previo informe del supervisor, las partes procederán a la liquidación del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las partes acuerdan que, en caso de suscitarse diferencias en relación con la ejecución o interpretación del presente contrato, las mismas convienen en prever todos los medios para resolver amistosamente, sin litigios, cualquier controversia. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen utilizar los mecanismos de arreglo directo como la transacción y la conciliación de conformidad a lo establecido en la Ley y los procedimientos internos de FIDUCOLDEX como vocera y administradora de PROCOLOMBIA, de no llegar a un acuerdo las partes, transcurridos treinta (30) días hábiles, quedan facultadas para acudir ante la Jurisdicción Ordinaria.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - INDEMNIDAD: El **CONTRATISTA** se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a **PROCOLOMBIA** por cualquier perjuicio o daño, que **PROCOLOMBIA** pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del **CONTRATISTA**, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por este, en relación con la ejecución de este contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - INTEGRIDAD, DIVISIBILIDAD Y LEGISLACIÓN APLICABLE: Si cualquier disposición del contrato fuese ineficaz, nula o inexistente o no pudiese hacerse exigible de conformidad con las leyes de la República de Colombia, las disposiciones restantes no se entenderán invalidadas a menos que el contrato no se pueda ejecutar sin la disposición ineficaz, nula, inexistente o que no se pueda exigir. El contrato se registrará y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia, específicamente por el derecho privado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA – CONFLICTO DE INTERESES, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora de **PROCOLOMBIA**, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co y/o el Código de Ética de PROCOLOMBIA que podrá ser consultado en la página www.procolombia.co , así mismo declara no estar incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con **PROCOLOMBIA/FIDUCOLDEX**, ni en ninguna hipótesis de conflicto, ni de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX, VOCERA DEL FIDEICOMISO PROCOLOMBIA Y COMWARE S.A.

No. 147-2025

coexistencia de interés. El **CONTRATISTA** asume todas las obligaciones que son de su cargo, de acuerdo con el documento al que se ha hecho referencia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - DOMICILIO Y NOTIFICACIONES: Para todos los efectos legales, las partes acuerdan tener la ciudad de Bogotá D.C. República de Colombia, como lugar de cumplimiento del contrato; asimismo convienen que las comunicaciones y/o notificaciones que deban surtirse entre las Partes, se harán en las siguientes direcciones:

PROCOLOMBIA: Calle 28 No 13 A 24 Piso 6, Bogotá D.C.

CONTRATISTA: Carrera 13 No. 97-98, Bogotá D.C. - marcela.alvarez@comware.com.co

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - ANEXOS: Hacen parte del presente contrato como anexos y vinculan jurídicamente a las partes, los siguientes documentos: **1)** Los términos de la invitación y todos sus anexos ; **2)** La Propuesta presentada por el **CONTRATISTA** y **3)** Los demás documentos acordados por las partes que llegaren a ocasionarse durante la ejecución del contrato. En caso de contradicción entre lo consignado en el presente contrato y cualquiera de los anexos, se preferirá lo estipulado en el contrato.

En constancia de lo anterior, las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de Bogotá D.C., a los 17-jun.-2025

PROCOLOMBIA,

EL CONTRATISTA,



MYRIAM DE LA ESPRIELLA

MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO

Representante Legal

Representante Legal

FIDUCOLDEX, para asuntos del
Fideicomiso **PROCOLOMBIA**

COMWARE S.A.

DGL

DGL

AMS

AMS

BCT

GC

Proyectó: Níger David Guerrero Lacera – Profesional Jurídico Senior – Dirección Jurídica de Negocios para PROCOLOMBIA.
Revisó y Aprobó: Andrea Morales Sánchez – Coordinadora Dirección Jurídica de Negocios para PROCOLOMBIA.
Revisó: Guillermo Cardozo Tafur – Abogado – Secretaría General – PROCOLOMBIA.

Contrato - COMWARE - Outsourcing Tecnológico

Informe de auditoría final

2025-06-17

Fecha de creación:	2025-06-16 (hora estándar de Colombia)
Por:	David Guerrero Lacera (niger.guerrero@fiducoldex.com.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAC5Ht4JgQRGOL-JlqylfB1-qE7Vw8EoGH
Número de documentos:	1
Recuento de páginas de documentos:	39
Número de archivos complementarios:	0
Recuento de páginas de los archivos complementarios:	0

Historial de “Contrato - COMWARE - Outsourcing Tecnológico”

-  David Guerrero Lacera (niger.guerrero@fiducoldex.com.co) ha creado el documento.
2025-06-16 - 13:24:36 CDT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Andrea Morales (andrea.morales@fiducoldex.com.co) para su aprobación
2025-06-16 - 13:26:37 CDT
-  Andrea Morales (andrea.morales@fiducoldex.com.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-16 - 16:53:10 CDT
-  Acuerdo visualizado por Andrea Morales (andrea.morales@fiducoldex.com.co)
2025-06-16 - 16:53:10 CDT
-  Andrea Morales (andrea.morales@fiducoldex.com.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-06-16 - 16:55:48 CDT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a monica.camacho@comware.com.co para su firma.
2025-06-16 - 16:55:49 CDT
-  monica.camacho@comware.com.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-17 - 8:36:19 CDT
-  Acuerdo visualizado por monica.camacho@comware.com.co
2025-06-17 - 8:36:20 CDT

-  El firmante monica.camacho@comware.com.co firmó con el nombre de Monica Camacho
2025-06-17 - 10:18:21 CDT
-  Monica Camacho (monica.camacho@comware.com.co) ha aceptado las condiciones de uso y llevar a cabo las actividades empresariales de forma electrónica con Procolombia - fiducoldex.
2025-06-17 - 10:18:23 CDT
-  Monica Camacho (monica.camacho@comware.com.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-17 - 10:18:23 CDT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Guillermo Cardozo (gcardozo@procolombia.co) para su aprobación
2025-06-17 - 10:18:24 CDT
-  Acuerdo visualizado por Guillermo Cardozo (gcardozo@procolombia.co)
2025-06-17 - 14:19:17 CDT
-  Guillermo Cardozo (gcardozo@procolombia.co) ha aprobado el documento.
Fecha de aprobación: 2025-06-17 - 14:48:28 CDT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a mdelaespriella@procolombia.co para su firma.
2025-06-17 - 14:48:29 CDT
-  mdelaespriella@procolombia.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-06-17 - 14:58:31 CDT
-  Acuerdo visualizado por mdelaespriella@procolombia.co
2025-06-17 - 14:58:33 CDT
-  El firmante mdelaespriella@procolombia.co firmó con el nombre de Myriam de la Espriella
2025-06-17 - 14:59:23 CDT
-  Myriam de la Espriella (mdelaespriella@procolombia.co) ha aceptado las condiciones de uso y llevar a cabo las actividades empresariales de forma electrónica con Procolombia - fiducoldex.
2025-06-17 - 14:59:25 CDT
-  Myriam de la Espriella (mdelaespriella@procolombia.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-06-17 - 14:59:25 CDT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a David Guerrero Lacera (niger.guerrero@fiducoldex.com.co) para su aprobación
2025-06-17 - 14:59:27 CDT
-  Acuerdo visualizado por David Guerrero Lacera (niger.guerrero@fiducoldex.com.co)
2025-06-17 - 18:28:49 CDT

 David Guerrero Lacera (niger.guerrero@fiducoldex.com.co) ha aprobado el documento.

Fecha de aprobación: 2025-06-17 - 18:34:29 CDT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2025-06-17 - 18:34:29 CDT