OTROSÍ N°1 A LA AUTORIZACIÓN DE GERENCIA A-242025014 SUSCRITO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN Y SERVITRONICS S.A.S.

Entre los suscritos **Juan Carlos Franco Duque**, mayor de edad identificado con cédula de ciudadanía número 75.085.651 quien actúa en calidad de Gerente de la Sociedad **People Contact S.A.S. en Reestructuración**, constituida mediante escritura pública No. 0001135 del 27 de junio de 2007 de la Notaría Quinta de Manizales, inscrita en Cámara de Comercio de Manizales, bajo el No.00051758 del libro IX, identificada con NIT. 900.159.106-0, conforme consta el certificado de existencia y representación legal, quien para efectos de la presente contratación se denomina **People Contact** y, de otra parte, **Lady Joana Salas Chacua,** identificado con cédula de ciudadanía N°. 66.661.857, quien obra como representante legal suplente de **Servitronics S.A.S.**, identificada con Nit. 800.164.421-3, debidamente registrada en la Cámara de Comercio, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal y quien para todos los efectos se denominará **El Contratista**; hemos convenido celebrar el presente otrosí N°1 a la Autorización de Gerencia A-242025014 previa las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Que entre las partes se suscribió la Autorización de Gerencia A-242025014 el día once (11) de febrero de dos mil veinticinco (2025), cuyo objeto consiste en *"contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de elementos y repuestos para las UPS's, en las sedes de People Contact S.A.S. en Reestructuración"*, instrumento contractual que se encuentra vigente y cuya adecuada ejecución requiere adición al valor originalmente pactado, en razón a las necesidades operativas actuales y a la ampliación de los servicios necesarios para la continuidad del mantenimiento contratado.

SEGUNDA: Que la Autorización de Gerencia A-242025014 se legalizó para su ejecución el día diecinueve (19) de febrero de 2025, conforme términos contractuales, con un plazo establecido hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024.

TERCERA: Que, de acuerdo a la cláusula tercera, el valor del contrato fue:

> *"El valor total de la Autorización de Gerencia es de **VEINTIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE ($28.996.400),** discriminado así:*
>
> ***Valor fijo** para los mantenimientos preventivos **ocho millones novecientos noventa y seis mil cuatrocientos pesos m/cte ($8.996.400).** En este rubro están incluidos los valores que se puedan causar por concepto de diagnóstico, mantenimiento preventivo, combustibles y mano de obra.*
>
> *Los valores mencionados anteriormente no podrán variar durante toda la vigencia del contrato.*
>
> ***Valor variable** con una bolsa para repuestos que resulten de los mantenimientos correctivos por valor de **veinte millones de pesos ($20.000.000).***

El valor correspondiente a repuestos y mantenimiento correctivo se determinará posterior al diagnóstico, en todo caso el valor final del contrato resultará del mantenimiento preventivo más el correctivo".

CUARTA: Que, según justificación del supervisor del contrato del veintisiete (27) de noviembre de 2025 y entregada al área jurídica para proyección de otrosí N°1 a la Autorización de Gerencia A-242025014, indica:

"People Contact es una empresa de Manizales con presencia a nivel nacional que construye relaciones de largo plazo basadas en confianza, acompañamiento y personalización en operaciones de contact center, tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos y Renting; contribuyendo a la generación de empleo y de tejido empresarial de base tecnológica al servicio de la sociedad, proyectándose a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: contact center, BPO, Renting de infraestructura y tecnología, desarrollo tecnológico y procesos de gestión y desarrollo del talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya al crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo y fortalecimiento de la industria TI.

La presente justificación se basa en el Informe de Mantenimiento Preventivo del proveedor del servicio de UPS, con fecha 09 de septiembre de 2025, realizado a la Unidad de Suministro Ininterrumpido de Energía (UPS) APC Symmetra PX (S/N: PD0649260207, 40 kVA), ubicada en el Data Center de la Sede Antiguo Terminal.
Dicho informe documenta la realización de una prueba de descarga eléctrica a las 320 baterías instaladas (Marca FVL, Referencia FL1275, 12V/7.5Ah), evidenciando el deterioro inminente y el fin de su vida útil, lo cual se sustenta en los siguientes hallazgos críticos:
** Bajo Voltaje Final: Se registraron voltajes de descarga que oscilan entre 9 Vdc y 8 Vdc, valores que señalan un estado deficiente e incapacidad para retener la carga.*
** Vida Útil Cumplida: Las baterías alcanzaron su fecha de vida útil recomendada (instalación 2019).*

La UPS en cuestión constituye el respaldo energético crucial del Data Center de la Sede Antiguo Terminal, un entorno que alberga los equipos informáticos que controlan y soportan las operaciones y servicios ofrecidos a nuestros clientes.
Dada la condición actual de las baterías, no se garantiza la autonomía necesaria ante una interrupción del suministro eléctrico principal. Este fallo operativo representa un riesgo inaceptable para la organización, pues puede provocar:
** Pérdida de la Continuidad Operacional: Caída de sistemas y detención de los servicios críticos.*
** Daños a Equipos Sensibles: Riesgo de afectación irreversible a los servidores y componentes del Data Center por un apagado abrupto.*
** Impacto Financiero y Reputacional: Interrupción de la prestación de servicios a clientes, con las consecuentes penalidades y deterioro de la imagen corporativa.*

Con base en la recomendación formal del proveedor del servicio y la evaluación del riesgo operacional, se determina la necesidad perentoria e impostergable de sustituir las baterías.
Por lo tanto, se solicita la suscripción del Otrosí N° 1 a la Autorización de Gerencia A-242025014 con el objetivo de contratar el suministro e instalación de 320 baterías de reemplazo para la UPS APC Symmetra PX de 40 kVA.

Las especificaciones técnicas de las baterías requeridas para restablecer la plena autonomía y fiabilidad son las siguientes:
Cantidad: 320 unidades.
Tecnología: Estacionarias AGM (Absorbed Glass Mat).
Referencia: CSB 12V/ 9Ah.
Esta acción asegurará la disponibilidad y confiabilidad del Data Center, salvaguardando la continuidad operativa del negocio.

CONSIDERANDO que el artículo Noveno, inciso 2 (Adiciones de contratos y convenios cuya cuantía sea igual o inferior a 25 SMMMLV y siempre y cuando no se suscriba por otra modalidad) de la Resolución No. 014 del 27 de agosto de 2025, faculta la adición de los contratos.
EN CONSECUENCIA, se requiere suscribir el otro si N°1 con el fin de realizar una adición presupuestal por un valor de $14.498.200"

Por lo tanto, hace necesario:

- Realizar adición presupuestal por el valor de catorce millones cuatrocientos noventa y ocho mil doscientos pesos m/cte ($14.498.200).

QUINTA: Que las consideraciones presentes se realizan en atención al principio de planeación y autogestión de conformidad con los compromisos asumidos con los clientes.

SEXTA: Que el fundamento jurídico que soporta la adición se establece de conformidad con el segundo inciso de la cláusula décima primera "etapa contractual" del Manual de Contratación de People Contact, que indica:

"(...)
Se establece para cualquier contrato, de acuerdo a las necesidades y previa justificación del supervisor designado, la posibilidad de adicionar los mismos hasta por el cincuenta por ciento (50%) del valor inicial, excepto, los relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para desarrollar el objeto social de la empresa; los cuales podrán adicionarse hasta por el 100% del valor inicial, previa justificación y soporte sobre la necesidad de adición. Las adiciones previstas según el tipo de contratación a implementar no modifican la naturaleza jurídica de la contratación inicial".

SÉPTIMA: Lo anterior, de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil, y considerando que el contrato es un acuerdo de voluntades, los mismos contratantes pueden por mutuo acuerdo hacer variaciones a lo pactado inicialmente.

Conforme con lo anterior las partes convienen:

PRIMERO: Adición presupuestal por el valor de catorce millones cuatrocientos noventa y ocho mil doscientos pesos m/cte ($14.498.200).

SEGUNDO: REGISTRO, DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL- People Contact S.A.S. en Reestructuración se compromete a hacer el registro presupuestal con la cual se debe cubrir el valor de la presente adición con cargo al siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

CDP N°	FECHA	VALOR
00316	01/11/2025	$14.498.200

TERCERO: GARANTÍA. Servitronics S.A.S. deberá ampliar el valor de cada uno de los amparos de la garantía inicialmente constituida de acuerdo con lo establecido en la cláusula sexta del contrato.

CUARTO: Se entienden incorporadas todas las cláusulas del Contrato Principal que no hayan sido modificadas por el presente documento.

Para constancia se firma en Manizales a los dos (02) días del mes de diciembre de 2025.

Juan Carlos Franco Duque
People Contact S.A.S.

Lady Joana Salas Chacua
Servitronics S.A.S

Revisión Técnica	Profesional de Presupuesto y Tesorería
Supervisor: Juan Carlos Gutiérrez García	Daniel Cardenas Guevara

Proyección Jurídica	Revisión Jurídica
Claudia Marcela Yepes Vanegas - Abogada	Diana Constanza Quintero Castro – Directora Jurídica