

Medellín 14 de enero de 2026

N° OF-26012

señores

MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Medellín

OBJETIVO DE LA COTIZACIÓN: SOFTWARE ERP – SAFIX SAAS

La posibilidad de analizar y utilizar al máximo los datos operacionales dentro de un sistema de información, puede constituirse en la herramienta competitiva más importante para su empresa.

En el mundo de hoy, es necesario tomar rápidamente decisiones estratégicas para que las organizaciones puedan reaccionar, adaptarse a cambios en los procesos y a las tendencias del medio. Estas decisiones necesitan basarse en datos precisos y análisis completos. Adicionalmente contar con herramientas que ayuden a optimar recursos dentro de la organización.

De acuerdo con su solicitud, **XENCO S.A** se permite presentar la siguiente información de costos de productos y servicios para su empresa, los cuales están estimados en los datos que ustedes nos han suministrado y en nuestras propias observaciones.

Cordial saludo,

**NATALIA BEDOYA ESPINOSA**

Directora Comercial

PROPIEDAD DE XENCO S.A

La información contenida en este documento es información propiedad de **XENCO** y ha sido preparada exclusivamente para ustedes por lo tanto no puede ser reproducida, mostrada o divulgada a terceras personas sin el correspondiente permiso escrito. La información contenida en este documento es altamente sensible y de naturaleza competitiva.

TABLA DE CONTENIDO

1.	NUESTRA EMPRESA.....	5
2.	SOLUCIÓN INTEGRADA SAFIX	6
3.	BENEFICIOS SAFIX SAAS	9
4.	PROPUESTA ECONÓMICA SAFIX – SAAS (Software as a Service)	10
5.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO REMOTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIONES	15
6.	CONDICIONES DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA SAAS	16
7.	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SAFIX (ANS)	17
8.	ANS PARA PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA EN ORACLE DE SAFIX SAAS.	18
9.	GARANTÍA.....	22
10.	CONTENIDO Y ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO	25
11.	ANEXOS.....	30

SOFTWARE ERP



1. NUESTRA EMPRESA

Xenco S.A. es una empresa especializada en el desarrollo de software de planificación de recursos empresariales (en inglés ERP, Enterprise Resource Planning). Nuestro sistema de gestión de información automatiza e integra los procesos operativos, administrativos, financieros y contables de las empresas.

Llevamos más de dos décadas en el mercado facilitando los procesos empresariales a través de la tecnología y la innovación, mejorando la productividad de cientos de compañías y miles de usuarios de nuestros productos.

Contamos con un equipo humano altamente competitivo y especializado, experto en nuestro ERP y los conceptos requeridos para la implementación del mismo.

2. SOLUCIÓN INTEGRADA SAFIX

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Pensando en satisfacer las necesidades en el manejo de información, nuestras aplicaciones son diseñadas con características ágiles, amigables, con diseños estandarizados y de operación sencilla.

La estandarización en elementos de programación ha permitido obtener código de características muy especiales que no sólo facilitan su mantenimiento, sino que además garantizan su eficiencia.

Se pueden generar nuevos reportes a través de herramientas propias del sistema y exportación de datos a productos como EXCEL.

El diseño de la captura de datos para nuestras aplicaciones está orientado a poder garantizar su confiabilidad basada en validaciones en tiempo real, integridad de datos y controles de acceso por usuarios y agilidad. Establece un nuevo método, que haciendo uso de funciones automáticas, genera transparencia para el usuario con relación a operaciones de modificación, retiro y consulta. La seguridad de la información está controlada a través de:

-  Niveles de acceso por usuario
-  Claves únicas por usuario
-  Agrupaciones de usuarios por módulos
-  Definición parametrizada por el administrador del sistema de perfiles de usuario y accesos a la aplicación.
-  Integridad referencial a nivel de Base de Datos

FUNCIONALIDAD

El ERP SAFIX propiedad de XENCO SA tiene como objeto:

-  Suministrar información oportuna y confiable de la gestión de la empresa para la toma de decisiones.
-  Permitir la integridad de la información.

-  Diseñar, implementar y verificar la aplicación de los perfiles de usuarios creados para acceder la información de la Base de Datos.
-  Permitir la consulta del manejo que se le ha dado a la Base de Datos, de tal manera que las auditorías conozcan la utilización de las aplicaciones.
-  Mantener niveles de restricción para acceder la información de acuerdo con la confidencialidad de la misma.
-  Crear procedimientos que garanticen la consistencia de la información de la empresa.
-  Crear mecanismos que aseguren el adecuado flujo de la información para que ésta llegue en forma oportuna y donde se requiera.
-  Facilitar el crecimiento y adaptación a los cambios del entorno.

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DEL SOFTWARE

-  Sistema en línea que permite la actualización inmediata de la información.
-  Consulta de informes por pantalla e impresora.
-  Manejo amplio de niveles de acceso por aplicación, programa y documentos.
-  Almacenamiento de información por el tiempo estimado por el usuario.
-  Capacidad de configuración por el usuario de códigos de artículos, terceros y otros, según requerimientos propios de cada compañía.
-  Sistema de control de auditoría para maestros que registra la fecha, hora, usuario y terminal. Además, utilización de auditoría de la base de datos.
-  Alto nivel de validación de los datos (Integridad referencial).
-  Exportación de datos a otros ambientes o entre módulos, con utilidades del motor de Base de Datos ORACLE, con herramientas propias del sistema.
-  Funcionamiento en forma integrada o modular de cada una de las aplicaciones.
-  Importación de datos desde otros ambientes utilizando herramientas del motor de la base de datos o herramientas propias del sistema.

-  Adaptación a todas las exigencias fiscales y tributarias de la legislación colombiana.
-  Ayuda en línea y facilidad de impresión de ésta.
-  Manejo y control de centros de costos en todos los módulos.
-  Listados completamente configurables por el usuario.
-  Manejo de fórmulas en los informes.
-  Utilización de fortalezas de base de datos para copias de seguridad y rutinas de recuperación, entre otros.
-  Manejo de múltiples meses y posibilidad de reabrir meses ya cerrados, para los módulos que lo requieren.

3. BENEFICIOS SAFIX SAAS

	On-Premise (En Sitio)	Software as a Service (Nube)
Aplicaciones	●	●
Tiempos de Ejecución	●	●
Middleware	●	●
Database	●	●
Sistema Operativo	●	●
Virtualización	●	●
Servidores	●	●
Almacenamiento	●	●
Networking	●	●
	● CLIENTE	● XENCO

Basados en el cuadro anterior las ventajas que se obtienen teniendo el esquema de trabajo **SOFTWARE AS A SERVICE (software como servicio)** es principalmente liberar al cliente de los costos y responsabilidades de adquirir licencias de software y la inversión y mantenimiento del hardware.

OBJETIVOS DE LA SOLUCIÓN

- 🖨 Brindar una capacidad de infraestructura, plataforma y almacenamiento escalable.
- 🖨 Dar una solución costo efectiva que soporte el crecimiento de su negocio.
- 🖨 Ofrecer una solución técnica robusta que le permita soportar la operación de los clientes.

4. PROPUESTA ECONÓMICA SAFIX – SAAS (Software as a Service)

COSTO MENSUAL DE SAFIX SAAS				
Sistema	Descripción	Cantidad	Valor mensual	Valor Total
SAFIX SAAS	Administración en la nube de Xenco del sistema de información SAFIX licenciado por el cliente, que consta de los módulos de Contabilidad, Inventario, Activos Fijos, Tesorería, Cartera, presupuesto y Nomina para 10 usuarios concurrentes. Incluye: servicio de soporte y actualizaciones (VER NUMERAL 5)	Mensual	\$ 9.177.740	\$ 100.955.140
Total				\$ 100.955.140

Todos los valores tendrán un incremento a partir del primero de enero del siguiente año, como mínimo, los índices de aumento del costo de vida publicados por el DANE.

Nota: Los costos relacionados no incluyen IVA de acuerdo con el artículo 187 de la ley 1819 de 2016 Numeral 24 (Exclusión de impuesto sobre las ventas Computación en la Nube (Cloud Computing), servidores hosting, Mantenimiento a distancia de programas y equipos)

Descripción	Cantidad	Valor Total
Horas de Personal de soporte o desarrollo.	Hasta 50 horas	11.841.457
- Descuento sobre las horas		4.736.583
Subtotal		7.104.874
+ IVA (19%)		1.349.926
Total		8.454.800

INCLUYE SAFIX SAAS:

- Administración en la nube de Xenco del sistema de información SAFIX licenciado por el cliente, que consta de los módulos de Contabilidad, Inventario, Activos Fijos, Tesorería, Cartera, presupuesto y Nomina para 10 usuarios concurrentes

Código: NE-DA-105 **Edición:** 13 **Fecha:** Sep-08-2025

-  Soporte telefónico y actualizaciones durante la vigencia de contrato para un usuario líder. En el costo ofrecido se incluyen hasta 30 atenciones telefónicas y/o conexiones remotas mensuales no acumulables cada una de hasta 30 minutos.
-  El ambiente requerido para el despliegue de la aplicación SAFIX software como servicios (SAAS - en modo WEB Enable, es decir, servidores ubicados en el ambiente CLOUD contratado por XENCO para este propósito).
-  Hasta 50 horas de soporte y/o desarrollo.

NOTA: Los costos del proyecto no incluyen cambios en los programas del Software ERP – SAFIX.

CONDICIONES ECONÓMICAS

VIGENCIA:

Esta propuesta tiene una vigencia de quince (15) días corrientes a partir de la fecha de presentación.

FORMA DE PAGO SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) SAFIX CLOUD

Pago mensual

FORMA DE PAGO IMPLEMENTACIÓN

 Por consumo mensual

Si los valores señalados no fueron pagados en su vencimiento, XENCO, suspenderá el ingreso del CLIENTE a la operación del sistema hasta tanto no se cancelen los saldos en mora, XENCO igualmente suspenderá el soporte y atención de reclamos, incluyendo aquellas que se deriven de las garantías del programa. Todo lo anterior sin perjuicio del cobro de intereses de mora, de acuerdo con los porcentajes máximos permitidos por la ley.

IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES:

Estos precios incluyen el 19% de IVA.

Nota: El impuesto se aplica únicamente a los costos de implementación.



CONSIDERACIONES ESPECIALES.

El contrato se debe suscribir Hasta diciembre 31 de 2026.

Los valores se reajustan en enero de cada año, como mínimo, con el incremento de costo de vida definido por el DANE (IPC).

Las tarifas hora sin contrato serán facturadas a las tarifas vigentes de XENCO.



DERECHOS DE AUTOR:

El Sistema Administrativo y Financiero marca **XENCO** versión **SAFIX** y todas sus modificaciones son de propiedad de **XENCO**, empresa a la cual le pertenecen todos los derechos de autor, tanto patrimoniales como morales sobre el mismo, según la legislación aplicable en Colombia que trata de la propiedad intelectual e industrial. **EL CLIENTE** acepta lo anterior y se compromete a respetar éstos derechos y hacerlos respetar frente a terceros so pena de tener que indemnizar los perjuicios causados, todo lo anterior en lo que tenga relación con la presente cotización. En ningún caso **XENCO S.A** al otorgar el acceso al aplicativo SAFIX en modalidad SAAS está cediendo los derechos de autor del mismo.



CONFIDENCIALIDAD DE LA COTIZACIÓN:

Por razones de carácter comercial, puede resultar en perjuicio de **XENCO S.A**, que el contenido en la presente cotización sea conocido por personas distintas a aquellas a las que está dirigida.



RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN:

La información ingresada y obtenida del sistema es propiedad y responsabilidad únicamente de **EL CLIENTE** quién debe verificar la confiabilidad de ésta, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus datos. Si **EL CLIENTE** lo dispone, **XENCO** dará soporte para la recuperación de datos, siempre y cuando esta fuere posible, caso en el cual **EL CLIENTE** pagará el tiempo empleado, de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento.

INFORMACION DEL CLIENTE:

Si en el desarrollo del contrato XENCO llegare a requerir acceso a información propia del CLIENTE o que este en sus bases de datos, dicha solicitud deberá ser suscrita por el representante legal de XENCO y la respuesta a la misma deberá ser suscrita por el representante legal del CLIENTE. El comunicado que solicita la información deberá señalar en su texto de forma precisa y concreta la información que se requiere y para que será utilizada; y el comunicado de respuesta deberá señalar en su texto de forma precisa y concreta la información entregada y la destinación para que puede ser utilizada. Para efectos de control y seguimiento por las partes, los precitados comunicados, deberán emitirse desde los correos institucionales señalándose en los mismos si la información que se solicita o se entrega y que se envía tiene el carácter de confidencial o no.

AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES:

De acuerdo en lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para el tratamiento de datos personales y su régimen de protección, LAS PARTES se comprometen a respetar la legislación y las políticas de privacidad y de seguridad de la información que cada una han implementado y manifiestan que autorizan la recolección de los datos personales de las personas que intervienen en el presente contrato, así como el tratamiento, almacenamiento y uso de la información para su contratación y para lo relacionado con todos los aspectos atinentes al contrato, tales como la ejecución, cumplimiento, indicadores de gestión, supervisión, liquidación del contrato, etc.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Durante el término del contrato, cualquiera de LOS CONTRATANTES puede suministrar información que considere propia, a la otra parte. Dicha información será marcada "CONFIDENCIAL". La parte que recibe la información no revelará a terceras partes, ni la utilizará para fines diferentes de los propios de los negocios internos. Esta obligación no se aplicará si: **a)** Si la parte receptora ya conoce la información. **b)** La parte reveladora hace pública la información. Esta obligación es válida y permanece aún después de la terminación del contrato. Así mismo, dentro del presente contrato **XENCO** a través de sus funcionarios, empleados o delegados, transmitirá, revelará, utilizará e intercambiará con los funcionarios, empleados o delegados de **EL CLIENTE** información valiosa y necesaria para el desarrollo del objeto contractual, debiendo entenderse que al ser emitida por vía escrita o verbal será

catalogada como confidencial por lo cual su manejo deberá ser prudente y no se divulgará frente a clientes, asociados, proveedores y/o terceros tanto de **EL CLIENTE** como de **XENCO**. En virtud de lo expuesto cada suscriptor del presente contrato se obliga en forma recíproca a instruir y exigir de cada uno de los funcionarios que intervengan en la ejecución del contrato, su condición de fiel depositario de la información, secreto o confidencialidad. En caso de incumplimiento a lo estipulado se genera a favor del perjudicado el derecho de acudir a la acción de reparación por los daños y perjuicios ocasionados o en tal caso por los perjuicios que lesione a terceros, sin detrimento de la acción penal que discrecionalmente pueda utilizarse.

DEFINICION DE TERMINOS:

Se entiende por **Instalación**, el proceso mediante el cual se da acceso a los programas desde el computador del cliente. Se entiende por **Capacitación**, la actividad mediante la cual el personal técnico de XENCO S.A entrena a los usuarios de EL CLIENTE en el uso de los programas, así como la navegación por los menús, el contenido y operación de las diferentes opciones y en general, el conocimiento de las características de los programas, darle respuesta a inquietudes de los usuarios y la solución de problemas técnicos en el manejo del sistema. Se entiende por **Implementación**, el proceso mediante el cual el personal técnico de XENCO S.A valida requerimientos, afina programas y configuraciones, realiza acompañamiento, resuelve inquietudes y entrena al personal de EL CLIENTE, como son la configuración de los diferentes parámetros de documentos y estatus, la creación de maestros, definición de interfaces, configuración de reportes, elaboración de formatos y solución de dudas en el manejo del sistema.

5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO REMOTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIONES

OBJETO:

Dentro del valor mensual pagado, está incluido el valor correspondiente a los servicios de mantenimiento remoto, actualizaciones del software por cambios normativo, soporte remoto y telefónico durante la vigencia de contrato para un usuario líder. En el costo ofrecido se incluyen hasta 30 atenciones telefónicas y/o conexiones remotas mensuales no acumulables cada una de hasta 30 minutos.

Atención telefónica requerida por los usuarios y el suministro de las actualizaciones.

El servicio de Soporte Técnico y Actualizaciones Incluye:

-  Suministrar durante la vigencia del contrato, a solicitud escrita de **EL CLIENTE** las actualizaciones de los programas objeto, presentadas por cambios en la legislación y que hayan sido implementados en el sistema, las horas invertidas en la implementación de dichas actualizaciones serán descontadas de las horas a las cuales el cliente tiene derecho.
-  Acceso Remoto para poder diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención. El tiempo utilizado en esta modalidad de servicio será facturado o descontado del tiempo a que tenga derecho **EL CLIENTE** en la negociación.
-  Solución a interrogantes sobre las características, operación y manejo del Sistema Administrativo y Financiero marca **XENCO** en los módulos objeto de esta cotización. El servicio telefónico especificado, se encuentra disponible de 8 a 12 m y de 2 a 6 p.m. los días hábiles de lunes a viernes, y esta diseñado para responder a consultas básicas de **EL CLIENTE** y no para capacitar telefónicamente al nuevo personal de **EL CLIENTE**.

6. CONDICIONES DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA SAAS

XENCO garantiza al cliente una disponibilidad del 99.5% mes, (en promedio 716,4 horas mes) salvo casos de fuerza mayor, en los cuales se dará previo aviso, cuando se conozcan de este evento. En caso de presentarse alguna interrupción del servicio, esta será notificada en el momento de la ocurrencia por el **CLIENTE** a **XENCO** para validar las causas y restablecer el mismo.

De presentarse fallas en la prestación del servicio o interrupciones no programadas, como compensación al cliente, el tiempo que no esté disponible el sistema SAFIX CLOUD a causas ajenas al CLIENTE se descontará del valor de la suscripción mensual así:

Valor hora = Valor servicio mensual / 716.4 (horas mes).

Total Factura = Valor mensual – ((716.4 horas – # horas del servicio no disponible) x Valor hora).

INTERRUPCIONES PLANIFICADAS: El profesional designado por **XENCO** notificará vía E-mail o telefónicamente a las personas de contacto designadas por el **CLIENTE** que se presentará una interrupción del servicio.

El profesional designado por **XENCO** será responsable de mantener al tanto al **CLIENTE** sobre los avances y solución de incidencia.

Se requiere una notificación con una antelación mínima de 1 día antes de que ocurra una interrupción programada

NOTA: EL CLIENTE debe asegurarse de mantener su red funcionando, en caso de presentarse problemas debe documentar sus procesos manualmente y una vez el servicio se haya reestablecido ingresar la información al sistema

7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SAFIX (ANS)

IMPACTO DEL PROBLEMA	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
No ingresa al sistema o detiene un proceso muy crítico como el pago de proveedores, pago de nómina o ingreso de contratos nuevos, entre otros.	8 horas hábiles.
Cambios de acuerdo con normas legales.	5 días hábiles antes de entrar en vigencia la norma. Aquellas actualizaciones de ley ya realizadas por XENCO, EL CLIENTE deberá solicitarlas por escrito. Cuando el cambio no sea de conocimiento de XENCO, EL CLIENTE debe solicitarlo por escrito y las partes acordarán el tiempo de entrega.

CONDICIONES:

-  En todos los casos, EL **CLIENTE** deberá reportar por escrito el caso documentado a **XENCO** con base en lo definido en la Planeación del Proyecto con el respectivo caso de uso y caso de prueba replicado en la instancia de pruebas.
-  **EL CLIENTE** debe definir las prioridades de trabajo cuando sean varios puntos simultáneamente para poder acordar los tiempos de respuesta.
-  Las situaciones reportadas deberán ser demostrables.

NOTA: En el eventual caso que **XENCO** durante la ejecución del contrato no cumpla con los tiempos acordados en los niveles de servicio, **EL CLIENTE** notificará por escrito al representante legal de **XENCO** la situación y **XENCO** contara máximo con tres días hábiles para brindar la atención.

8. ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA EN ORACLE DE SAFIX SAAS.

Durante la vigencia del contrato XENCO ofrecerá los siguientes acuerdos de niveles de servicio y prioridades para la disponibilidad de la plataforma **SAFIX SAAS**:

Severidad	Definición	Tiempo de Respuesta	Nivel de Servicio
Crítico	El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando. Experimenta una pérdida completa del servicio. La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.	4 horas	Prioridad 1 - Soporte tercer nivel
Urgente	Experimenta una pérdida grave de servicio. Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, puedan continuar las operaciones en una forma restringida.	8 horas	Prioridad 2- Soporte segundo nivel
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden requerir una solución para restaurar la funcionalidad.	24 horas hábiles	Prioridad 3- Soporte Segundo nivel
Consulta	Asesoría o soporte en algún funcionamiento de la plataforma SAAS. No hay pérdida de servicio.	24 horas hábiles	Prioridad 4 Soporte primer nivel

Para dar cumplimiento a los ANS, XENCO dispondrá de la metodología y recursos descritos a continuación:

NIVEL DE SERVICIO.

Soporte de Primer nivel: Se categorizan los casos que puedan ser solucionados en primera instancia por la Mesa de Ayuda del cliente; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, capacitaciones o asesorías en general u otras de similar complejidad. Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, clasificará y escalará a la mesa de ayuda de **XENCO** para dar respuesta al caso en los tiempos establecidos o acordados por las partes.

Soporte de Segundo nivel: Se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por la Mesa de Ayuda en el Primer Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; entendiéndose por estos: lentitud o desconexión parcial o total de cualquiera de las plataformas, errores de acceso por fallo del sistema único de autenticación, fallos en el proceso de sincronización o cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento de las plataformas. Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, clasificará y escalará a la mesa de ayuda de XENCO para dar respuesta al caso en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que

seguirá su solicitud. El soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.

Soporte de Tercer nivel: Se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por el Soporte de Segundo Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; denota los métodos de solución a nivel de experto y análisis avanzado. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos. Los técnicos de nivel 3 tienen la misma responsabilidad que los de nivel 2 en la revisión del trabajo y evaluar el tiempo establecido con el cliente para asignar prioridades. **NOTA: Aquellos casos que no se pueda resolver por el personal de XENCO, los casos serán escalados a ORACLE para su solución.**

En este nivel se debe determinar:

- Si se puede o no resolver el problema.
- Si para resolver el problema se requiere información adicional.
- Si se dispone de tiempo suficiente.
- Encontrar la mejor solución a los problemas.

Para estos casos la Mesa de Ayuda del cliente recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de tercer nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras.

PRIORIDADES PARA ACCESO A LA PLATAFORMA

- **Prioridad 1 (Crítico):** La solución está “caída” o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para atender la situación. Máximo (4) horas después de reportado el incidente por el canal establecido, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información **DEL CLIENTE**, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta ofrecido es 4 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.
- **Prioridad 2 (Urgente):** La operación de la solución está severamente degradada o aspectos importantes de la operación de su negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes involucradas del cliente y del contratista se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares

para atender esta situación. Máximo (8) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información **DEL CLIENTE**, para iniciar la respuesta del problema en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta acordado es 8 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.

- **Prioridad 3 (Prioritario):** El desempeño operativo de la solución está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para restaurar el servicio a niveles satisfactorios. Máximo 24 horas hábiles después de reportado el incidente por la línea de soporte, un consultor de XENCO experto en la plataforma debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información **DEL CLIENTE**, para iniciar la respuesta del problema, en los tiempos establecidos. El tiempo de respuesta acordado es 48 horas, siempre y cuando sea técnicamente posible.
- **Prioridad 4 (Consulta)** Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requeridos. Máximo 24 horas hábiles en días laborales en los horarios establecidos por XENCO. Es de aclarar que este tipo de servicio aplica directamente sobre la plataforma por medio de la Línea de atención telefónica. Las partes acordarán los tiempos de respuesta para cada uno de los ítems solicitados.

Los ANS para los incidentes de funcionalidades propias de aplicativo SAFIX se detallan en el numeral Acuerdos de niveles de servicio SAFIX.

CANALES DE ATENCIÓN

- **Correo Electrónico:** Respuesta a través de un buzón de correo electrónico de soporte informado con anticipación, el cual deberá ser atendido de acuerdo a la criticidad del problema, si el buzón es modificado deberá ser informado con anterioridad el cambio.
- **Línea de atención telefónica:** Deberá contar con un número telefónico directo o de la mesa de ayuda con disponibilidad definida en los ANS. Si los números telefónicos informados cambian estos debe ser especificados con anterioridad, y deberá ser atendido de acuerdo con la criticidad del problema.
- **Conexión Remota:** Deberá contar con una conexión segura de acuerdo a los permisos que se establezcan por EL CLIENTE, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.

- **Help Desk:** XENCO cuenta con una plataforma de Mesa de Ayuda (Help Desk) la cual esta disponible 7x24 con acceso vía web que permite garantizar el reporte de solicitudes, gestión de cambio, incidentes y problemas.
- En todo caso los ANS deberán ser cumplidos de conformidad con lo establecido en el presente documento. Los únicos usuarios autorizados para la solicitud por alguno de los canales de atención descritos, será el personal adscrito a la Unidad de TI, información que será entregada con el acta de inicio del proyecto.

CONDICIONES PARA ATENDER LOS INCIDENTES REPORTADOS

- En todos los casos, EL **CLIENTE** deberá reportar por escrito el caso documentado a **XENCO** con base en lo definido en la Planeación del Proyecto con el respectivo caso de uso y caso de prueba replicado en la instancia de pruebas.
- **EL CLIENTE** debe definir las prioridades de trabajo cuando sean varios puntos simultáneamente para poder acordar los tiempos de respuesta.
- El tiempo definido es para atender y asignar recurso para resolver el caso reportado. Sin embargo, no es garantía resolver el problema en el tiempo establecido, si ocurren eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito, o si la complejidad técnica del requisito no permite su solución en dicho tiempo.
- Situaciones que deberán ser replicables.

NOTA: En el eventual caso que **XENCO** durante la ejecución del contrato no cumpla con los tiempos acordados en los niveles de servicio, **EL CLIENTE** notificará por escrito al representante legal de **XENCO** la situación y **XENCO** contara máximo con tres días hábiles para brindar la atención. En el caso de incumplir estos acuerdos se procederá de acuerdo a lo establecido en los contratos.

9. GARANTÍA

XENCO S.A ofrece a **EL CLIENTE** garantía limitada por un (1) año a partir de la fecha del perfeccionamiento del contrato, en cuanto a la correcta ejecución según las especificaciones definidas en la negociación. Durante la vigencia de la garantía **XENCO S.A** dará solución a los problemas que se presenten por esta circunstancia, SIN COSTO para **EL CLIENTE**. La Garantía cubre:

-  **Comunicación con Soporte Técnico:** **EL CLIENTE** debe comunicar al Departamento de Soporte de **XENCO S.A**, las situaciones presentadas en los módulos adquiridos. Esta información debe ser reportada por escrito o vía correo electrónico a **XENCO S.A** según lo considere necesario **EL CLIENTE**.
-  **Forma de Entrega:** Las correcciones a que haya lugar por garantía, serán instaladas por **XENCO S.A** en la plataforma SAAS. La garantía no cubre las fallas que puedan presentar los programas por causa del mal manejo de los usuarios, pérdida de los programas del disco duro, un mal proceso de recuperación, daño del sistema operativo o limitantes de diseño, así mismo, la garantía no cubre mal manejo, ni daños que puedan ocurrir a la información y es responsabilidad de **EL CLIENTE** verificar la confiabilidad de esta.

NO ES CONSIDERADO GARANTÍA:

-  Cambios a los programas diferentes a aquellos que correspondan a problemas en cuanto a la correcta ejecución según las especificaciones definidas en la cotización.
-  Cambios a parametrizaciones o configuraciones del sistema.
-  Diagnósticos de problemas.
-  Revisión de información o corrección de la misma.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

-  Notificar por escrito cualquier problema que tenga con el manejo del programa al Departamento de Soporte Técnico de **XENCO** quien se encargará de dar respuesta a su solicitud.
-  Realizar las pruebas necesarias del software y validar los resultados arrojados por el mismo antes de iniciar la puesta en producción.

-  Cooperar con **XENCO** para suministrar los elementos necesarios y en forma oportuna para el soporte y mantenimiento.
-  Asignar y notificar el nombre del representante el cual debe tratar con **XENCO** los aspectos contractuales tales como: Definir los requisitos de **EL CLIENTE**; responder preguntas hechas por **XENCO**; formalizar acuerdos con **XENCO**, y asegurarse que **EL CLIENTE** cumpla con los acuerdos hechos con **XENCO**.
-  Pagar oportunamente y de la forma pactada el precio convenido en el presente contrato.
-  Verificar la confiabilidad de la información ingresada y obtenida del sistema.
-  Si pasados treinta (30) días de haber sido entregado el requisito para ser probado por **EL CLIENTE** no se ha expresado a **XENCO** ninguna inconformidad, este se entenderá como recibido a satisfacción y podrá ser cerrado en el redmine.

ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA USO DEL PRODUCTO:

-  El producto para la ejecución adecuada requiere sistema operativo Windows 7/8/10/11 que pueda ejecutar Java de forma adecuada. Se recomiendan PC con procesador core I3 o similar, 4 gb de memoria ram y 10 gb de espacio disponible en disco duro local.
-  Por temas de seguridad, el acceso no es LIBRE desde cualquier IP, se recomienda el acceso a través de VPN a la sede central del cliente y a direcciones IP previamente registradas, las cuales debe reportar el cliente a **XENCO** para ser matriculadas en la plataforma **CLOUD** habilitada para prestar el servicio. De forma adicional, el cliente deberá habilitar o deshabilitar el acceso a su ambiente desde ciertas IP por el módulo de administración del sistema **SAFIX**. En el caso que las IP sean dinámicas, las mismas debe ser registradas en la plataforma de **ORACLE Cloud** y en el sistema **SAFIX**, por lo tanto pueden llegar a ocurrir tiempos de no disponibilidad por esta situación y no serían atribuibles a **XENCO** como un incumplimiento. Para evitar esto es altamente recomendable que las IP sean FIJAS.
-  El sistema **SAFIX** permite configurar **DOBLE FACTOR** de autenticación para el acceso de los usuarios, el cual es **ALTAMENTE** recomendable sea habilitado por el administrador del sistema. Es una configuración en los roles y/o usuarios. Si el cliente renuncia a activar este control, puede exponerse a usos indebidos de las claves y/o accesos no autorizados.

Código: NE-DA-105 **Edición:** 13 **Fecha:** Sep-08-2025

- El sistema SAFIX requiere por lo menos 100k de ancho de banda por cada usuario o computador que acceda al sistema. El desempeño del sistema depende de las condiciones adecuadas de conectividad, por lo tanto es recomendable contar con un internet estable, que las estaciones estén conectadas a 100 megas por cable lan y en el caso de solo contar con conexiones wifi garantizar que las mismas sean optimas, es decir que los replicadores o router sean apropiados para ambientes empresariales.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS DIFERENTES COMPONENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Para la prestación del servicio, se cuenta con una robusta infraestructura contratada por XENCO en Oracle Cloud infraestructura (OCI).
- Se cuenta con servidores de bases de datos, de aplicaciones, servicios web, backups y demás requeridos para el adecuado rendimiento y disponibilidad de SAFIX SAAS.
- Motor de Base de datos: ORACLE 19C O SUPERIOR.
- Servidor de aplicaciones: Oracle Forms and Reports con weblogic basic versión 12.2
- Servidores de Windows Server para IIS y algunas actividades de backups .
- La plataforma es fácilmente escalable y altamente disponible.

ACLARACIONES SOBRE EL PRODUCTO

- La información ingresada y obtenida del sistema es propiedad y responsabilidad únicamente de EL CLIENTE quién debe verificar la confiabilidad de ésta.
- El funcionamiento, presentación de pantallas, forma de producción de informes y demás características son las que actualmente tiene el producto SAFIX instalado y que son conocidas y aceptadas por EL CLIENTE. XENCO se reserva el derecho de realizar desarrollos o cambios que puedan modificar su producto o la filosofía del mismo.

10. CONTENIDO Y ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO

1. Entrega de un espacio virtual: Como parte integral del contrato, **XENCO S.A.** entregará al Cliente un espacio virtual para almacenamiento de información, quedando el primero con las obligaciones de depositario de un bien inmaterial, básicamente la custodia, permitiendo el acceso a la información al **CLIENTE**, la devolución de esta en las mismas condiciones recibidas (backup) o la destrucción de ella si así fuere solicitado por el **CLIENTE**. Se deja constancia que **XENCO S.A.** no accederá a la información del **CLIENTE** ni la manipulará.

2. Responsable de los datos: El control de los Datos radica en cabeza del **CLIENTE**, y este será el Responsable de estos. El **CLIENTE** deberá cumplir su obligación de control de datos conforme a la legislación Colombiana, en particular para justificar cualquier transmisión de Datos al espacio virtual entregado por **XENCO S.A.**, al igual que el procesamiento y uso de los mismos.

3. Derechos del Responsable de los datos: **XENCO S.A.** concederá al **CLIENTE**, como responsable de los datos, acceso electrónico al ambiente de Servicios en la Nube (espacio virtual), mediante claves y niveles de seguridad que solo este último conoce, lo que le permitirá eliminar, liberar, corregir o bloquear el acceso a Datos de forma específica. El **CLIENTE** acepta pagar los honorarios definidos por **XENCO S.A.**, asociados con la ejecución de cualquier eliminación, liberación, corrección o bloqueo del acceso a los datos.

4. Contratos con tercero: **XENCO S.A.** podrá realizar contratos con terceros para ayudar en la prestación de Servicios en la Nube (espacio virtual). Todos estos terceros, subcontratistas, están obligados a respetar substancialmente las mismas obligaciones de **XENCO S.A.** surgidas de este contrato. **XENCO S.A.** seguirá siendo responsable en todo momento por el cumplimiento sus obligaciones, las mismas que se deriven de este contrato.

5. Medidas técnicas y organizativas: **XENCO S.A.** al entregar al **CLIENTE** un espacio virtual para almacenamiento de información, se asegurará que lo instruirá en la implementación y mantenimiento de medidas de seguridad técnica y organizativa apropiadas para el procesamiento de dichos datos. En particular, **XENCO S.A.** instruirá en la implementación de las siguientes medidas:

5.1. Evitar que personas no autorizadas tengan acceso al sistema en el que se procesen o utilicen datos personales (control de acceso físico al tratamiento de datos).

5.2. Evitar que el sistema se utilice sin autorización (control de acceso al mismo), a través de: Autenticación mediante contraseñas y/o autenticación de dos factores, procesos de autorización documentados, procesos documentados de gestión de cambios y registro de acceso en varios niveles.

5.3. Garantizar que las personas autorizadas a utilizar el sistema solo tengan acceso a los datos a los cuales se les ha autorizado y que los datos no puedan ser leídos, copiados, modificados o retirados sin autorización en el transcurso del tratamiento y/o después del almacenamiento por personal no autorizado. **XENCO S.A.** instruirá sobre una política de acceso bajo la cual solo el Cliente controla el acceso a su Entorno de Servicios, y a los datos.

5.4. Permitir verificar quien ha introducido los datos, los ha modificado o los ha eliminado.

5.5. Asegurar que los datos sean procesados estrictamente de acuerdo con las instrucciones del **CLIENTE**.

5.6. Garantizar que los datos están protegidos contra la destrucción o pérdida accidental. **XENCO** realizará copias de seguridad cada día y las custodiará debidamente. Solo almacenará los últimos 7 días de copias de respaldo de los datos almacenados en la base de datos.

6. Notificación y Gestión de Incidentes: **XENCO S.A.**, en apoyo al **CLIENTE** evaluará de forma conjunta con este, los incidentes que creen sospecha de acceso no autorizado al manejo de Datos. El objetivo de la respuesta a incidentes será restablecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad del entorno de servicios en la nube, y establecer causas raíz y pasos de remediación. **XENCO S.A.** apoyará al **CLIENTE** frente a cualquier incumplimiento de seguridad y le recomendará medidas razonables para identificar su(s) causa(s) raíz e impedir una recurrencia.

7. Supresión devolución o destrucción de datos personales al final del contrato o a petición del cliente ("Portabilidad de datos"): Después de la terminación de los Servicios, **XENCO S.A.** dispondrá en el menor tiempo posible los Datos del **CLIENTE** existentes en el Entorno de Servicios de Nube productivo, disponibles para la exportación de los maestros y movimientos vía archivos planos. Después de la devolución de los datos, **XENCO S.A.** eliminará de forma inmediata o de otro modo, inhabilitará todos los accesos y

las copias de los Datos del Entorno de Servicios de Nube de Producción, excepto lo que sea requerido por la ley.

8. Requerimientos de autoridad: Salvo que la ley lo requiera de otro modo, **XENCO S.A.** notificará en el menor tiempo posible al **CLIENTE** sobre cualquier orden judicial, administrativa o arbitral de un organismo competente que reciba y que se refiera a los Datos que el **CLIENTE** haya almacenado. **XENCO S.A.** proporcionará al **CLIENTE** información que este en su poder para que este pueda responder a los requerimientos de manera oportuna. El **CLIENTE** reconoce que **XENCO S.A.** no tiene ninguna obligación de interactuar directamente con la entidad que hace la demanda o requerimiento.

9. Análisis de servicios: **XENCO S.A.** puede (i) compilar información estadística y de otra índole relacionada con el desempeño, operación y uso de los Servicios, y (ii) utilizar datos del Entorno de Servicios en forma agregada para la gestión de seguridad y operaciones, crear análisis estadísticos y para Investigación y desarrollo. **XENCO S.A.** puede hacer que los análisis de servicio estén disponibles públicamente; sin embargo, los Análisis de Servicio no incorporarán el Contenido del **CLIENTE** o la Información Confidencial en forma que pueda servir para identificar al Cliente o cualquier individuo, y los Análisis de Servicio no constituyen Datos. El Cliente acepta que **XENCO S.A.** conserva todos los derechos de propiedad intelectual en los análisis de servicio.

10. Propiedad y Restricciones:

10.1 XENCO S.A. conserva la propiedad y todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software, sobre los trabajos derivados de los mismos, y sobre todo aquello que sea desarrollado o entregado por nosotros o en nuestro nombre en virtud del presente Contrato.

10.2 Los Datos y todos los derechos de propiedad intelectual sobre el Contenido de Terceros y el uso de dicho contenido se rigen por la ley o por los acuerdos que por separado han realizado el **CLIENTE** y los terceros.

10.3 XENCO S.A. otorga al **CLIENTE** el derecho a usar el sistema para alojar información. Es el **CLIENTE** quien usa, trata, muestra y transmite la misma. El **CLIENTE** es el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, confiabilidad, adecuación de su contenido, y de obtener todos los permisos necesarios para las anteriores tareas.

10.4 El **CLIENTE** no podrá solicitar o permitir que terceros realicen las siguientes actividades: **(a)** modificar, elaborar trabajos derivados de, desensamblar, descompilar,

someter a procesos de ingeniería de reversa, reproducir, republicar o copiar parte alguna de los Servicios (incluidas las estructuras de datos o materiales similares producidos por los programas); **(b)** acceder o utilizar los Servicios a fin de elaborar o brindar soporte, en forma directa o indirecta, a productos o servicios competitivos con los de **XENCO S.A.**; o **(c)** licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, subcontratar (outsourcing), permitir el uso como sistema de tiempo compartido (timesharing) u oficina de servicios, explotar comercialmente o poner a disposición de terceros el espacio virtual.

11. Contenido y Protección: Xenco adopta controles y prácticas de seguridad para los servicios en la nube, diseñados para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de su contenido. Sin embargo, El **CLIENTE** es responsable de la seguridad de los dispositivos utilizados para el acceso al servicio, y evitar posibles vulnerabilidades, tales como virus y software malicioso (malware), troyanos (Trojan horses), gusanos (worms) u otras rutinas de programación presentes en las estaciones de trabajo antes de operar la información almacenada; al igual que el uso indebido que se dé a la misma.

12. Garantías, Renuncias y Recursos Exclusivos

12.1 XENCO S.A. no garantiza que los servicios se prestarán sin errores, sin interrupciones, sin pérdida de datos, ya que para la prestación del servicio requiere de productos de terceros tales como: comunicación, servicios de servidores en la nube y otros. Igualmente no podrá garantizar que corregirá todos los errores de los servicios, o cumplir con sus requisitos o expectativas, todo esto enmarcado dentro de la política de prestación y alojamiento en la nube de Oracle definido en el anexo adjunto a la presente cotización.

12.2 En caso de incumplimiento de la garantía, su recurso exclusivo y nuestra única responsabilidad consistirá en la corrección de los servicios deficientes que ocasionaron el incumplimiento de la garantía o, si no pudiéramos corregir substancialmente la deficiencia de un modo razonable desde el punto de vista comercial, El **CLIENTE** podrá dar por terminados los servicios deficientes y nosotros le reembolsaremos las tarifas correspondientes a los servicios terminados que el **CLIENTE** nos haya pagado por adelantado por el período posterior a la fecha efectiva de la terminación.

12.3 En la medida en que la ley no lo prohíba, estas garantías son exclusivas y no existen otras garantías ni condiciones expresas ni implícitas, incluidas las garantías o condiciones relacionadas con software, hardware, sistemas, redes o entornos o las de comerciabilidad, calidad satisfactoria o adecuación para un fin particular.

13. Fuerza Mayor y Caso Fortuito: Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones si ello fuera causado por: actos de guerra, hostilidad o sabotaje; actos de Fuerza Mayor; pandemias; interrupción de los servicios de telecomunicaciones, Internet o electricidad que no sea provocada por la parte obligada; restricciones gubernamentales (incluida la denegación o cancelación de cualquier licencia de exportación, importación o de otro tipo); o cualquier otro evento ajeno al control razonable de la parte obligada. Ambas partes emplearán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un evento de fuerza mayor o caso fortuito. Si tal evento persistiera durante más de 30 días, cualquiera de las partes podrá cancelar los servicios pendientes de prestación y las órdenes afectadas mediante notificación por escrito. Esta numeral no exime a las partes de la obligación de adoptar medidas razonables para seguir sus procedimientos normales de recuperación ante desastres, ni al **CLIENTE** de la obligación de pagar por los Servicios.

11. ANEXOS

CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001



XENCO S.A.
Entidad Contratante: Calle 7D # 43 A 99 Oficina 1205
Medellín, Antioquia, Colombia

BVQI Colombia Ltda. certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO 9001:2015
Alcance de Certificación

COMERCIALIZACIÓN, DISEÑO, DESARROLLO, INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN,
IMPLEMENTACIÓN Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ASOCIADO AL SOFTWARE
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO XENCO.

Fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación:

21 septiembre 2015

Fecha de Vencimiento del ciclo previo:

20 septiembre 2024

Fecha de Auditoria de Recertificación:

17 septiembre 2024

Fecha de Inicio del ciclo de Recertificación:

08 octubre 2024

Sujeto a la operación continua y satisfactoria del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 20 septiembre 2027

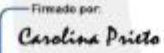
Certificado No. CO24.08023

Versión: No. 1

Fecha de Revisión: 08 octubre 2024

Certificado Previo No. CO21.09281

Firmado por:



Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico





ISO/IEC 17021-1:2015
10-CSG-007

Oficina Local: BVQI Colombia Ltda. Carrera 16 No 97-40 Torre 1 Oficina 401.
Bogotá D.C. – Colombia

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez del certificado, por favor escanear el Código QR. Cualquier modificación total o parcial por cualquier medio al registro original hará que pierda su validez.



Local Certificate Template single site rev2.0 1 / 1 25 enero 2022

CERTIFICACIÓN ISO 27001: 2013

DocuSign Envelope ID: 4B598571-80D8-4614-9970-7A234EE491C9

BUREAU VERITAS
Certification



XENCO S.A.

Entidad Contratante: Calle 7 D No. 43 A - 99 Int 1205
Medellín, Antioquia, Colombia

BVQI Colombia Ltda. certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO/IEC 27001:2022

Alcance de Certificación

COMERCIALIZACIÓN, DESARROLLO, CAPACITACIÓN, INSTALACIÓN, IMPLEMENTACIÓN
Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ASOCIADO AL SOFTWARE ADMINISTRATIVO,
FINANCIERO Y ASISTENCIAL DESARROLLADO POR XENCO S.A.
Declaración de Aplicabilidad: código SI-PL-020 edición 3 del 05/03/2025

Fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación:	03 abril 2024
Fecha de Vencimiento del ciclo previo:	N/A
Fecha de Auditoría de Recertificación:	19 febrero 2024
Fecha de Inicio del ciclo de Recertificación:	03 abril 2024

Sujeto a la operación continua y satisfactoria del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 02 abril 2027

Certificado No. CO24.06048 Versión: No. 2 Fecha de Revisión: 11 julio 2025

Firmado por:
Carolina Prieto
EAT334F42EA34B1
Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico



ISO/IEC 17021-1:2015
10-CSG-007

Oficina Local: BVQI Colombia Ltda. Carrera 16 No 97-40 Torre 1 Oficina 401.
Bogotá D.C. - Colombia

Cualquier adición adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez del certificado, por favor escanear el Código QR. Cualquier modificación total o parcial por cualquier medio al registro original hará que pierda su validez.

SF860 Local Certificate Template Single Site Rev. 0 02 Julio 2025



POLITICA DE SEGURIDAD Y CERTIFICACIONES DE ORACLE CLOUD INFRAESTRUCTURE - OCI.

En el siguiente link se puede consultar la descripción de la política de seguridad de Oracle.

<https://www.oracle.com/contracts/docs/cloud-hosting-delivery-policies-mx-5023329.pdf>

Información adicional de guía de seguridad Oracle Cloud.

https://docs.oracle.com/es-ww/iaas/Content/Security/Concepts/security_guide.htm

En el siguiente link se encuentra la información técnica y certificados de plataforma cloud de ORACLE.

<https://www.oracle.com/co/corporate/cloud-compliance/>

DIAGRAMA SAFIX SAAS

