**ACUERDO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL ACE-006-2026 SUSCRITO ENTRE PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN Y MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S.**

Entre los suscritos, **JUAN CARLOS FRANCO DUQUE**, mayor de edad, vecino de Manizales, identificado con la cédula de ciudadanía No.75.085.651, en su calidad de representante legal de **PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACIÓN**, sociedad constituida mediante escritura pública N° 0001135 del 27 de junio de 2007 de la Notaría Quinta de Manizales y transformada mediante Asamblea de Accionistas de 21 de junio de 2011 inscrita el 22 de agosto de 2011 bajo el número 0060092 del libro IX, identificada con NIT 900159106-0, conforme consta en el certificado de existencia y representación legal, quien para efectos de la presente contratación se denominara **PEOPLE CONTACT S.A.S**, y por otra parte, **IVAN ORLANDO DIAZ OCAMPO,** mayor de edad, identificado con cédula N°. 18.497.828 expedida en Armenia (Quindío), en calidad de representante legal de **MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S,** identificada con NIT 819.006.966-8, debidamente delegada conforme al certificado de existencia y presentación legal, y quien para los efectos del presente instrumento se denominará **MEDIA COMMERCE**, hemos acordado celebrar este convenio marco, el cual se regirá por las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que People Contact S.A.S en Reestructuración, se constituyó como una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, al Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, cuya actividad está sometida al control y vigilancia del Municipio de Manizales, autorizada por el Consejo Directivo y los estatutos del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, Infi-Manizales, contenidos en el Acuerdo No. 292 del 6 de agosto de 1997 del Concejo Municipal de Manizales, previa iniciativa del Alcalde del mismo Municipio y con su autorización según consta en acta del Consejo de Gobierno Municipal de Manizales. En el año 2011 se realiza e inscribe su transformación de la sociedad al tipo de las S.A.S.

2. Que el capital accionario público es inferior al 90% del total del capital social. En consecuencia, el régimen legal aplicable a la contratación de **People Contact** tiene soporte legal en la ley 80 de 1.993, que le remite a través de la ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios a un régimen especial y a las disposiciones comerciales y civiles de las empresas industriales y comerciales del estado y de las sociedades de economía mixta para la celebración de contratos cuando su actividad se encuentra en competencia con el sector privado, situación que faculta a la empresa para actuar mediante su propio régimen de contratación teniendo en cuenta las normas civiles y del derecho comercial sin desconocer los principios generales de contratación, estando facultada para celebrar contratos de compraventa, permuta, suministro, arrendamiento de los bienes y servicios, prestación de servicios, contratos de obra, insumos, materias primas y bienes intermedios para la obtención de los mismos, los materiales y equipos que se empleen directamente para la producción de bienes y servicios o prestación de servicios, los relativos al mercadeo de sus bienes y servicios, y en general todo tipo de contratación que aporte al buen funcionamiento de la entidad.

3. Que mediante la Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y sus decretos reglamentarios, se contemplaron diferentes medidas para la eficiencia, eficacia, transparencia, economía, rendición de cuentas, manejo de riesgos y publicidad, entre otros, siendo necesario introducir mecanismos excepcionales para las sociedades de economía mixta y regulando el procedimiento de contratación estatal.

4. Que la misma ley 1150 de 2007 en concordancia con sus Decretos reglamentarios sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva, ratificó las excepciones de aplicación del Estatuto de Contratación Estatal para las sociedades de economía mixta con competencia directa Nacional o Internacional.

5. Que **People Contact** tendrá como objeto social principal: *"1. La prestación de servicios de Call Center a empresas nacionales y extranjeras tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, realización de encuestas, investigaciones y sondeos, tele marketing, televenta, servicios de marketing y mercadotecnia, atención de peticiones, quejas y reclamos, y en especial todos aquellos que puedan ser articulados en centros de teleatención o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas, ya sea para clientes propios o de terceros, a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico actual o futuro que pudiera desarrollarse sea propio o de terceros. Para la realización de estas actividades podrá disponer de diferentes medios de interacción con los dientes tales como teléfono, internet, fax, video, correo convencional y correo de voz. Igualmente, la sociedad podrá proveer todos los procesos de front y back office necesarios para la recepción, trámite, empaquetamiento y logística de los servicios que se le prestarán a los clientes de acuerdo a sus requerimientos. 2. La prestación de servicios de gerencia, consultoría y asesoría al cliente referidos a todos los procesos relacionados con la gestión de centros de atención de llamadas o centros de contacto para la atención al público. 3. La comercialización directa e indirecta de cualquier tipo de producto, por cuenta propia o de terceros a través de mecanismos diversos de comunicación tales como teléfonos, radio, televisión, periódicos, diarios, revistas, catálogos, entre otros. 4. La prestación de servicios de bases de datos tales como gestión, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de bases de datos propios o de terceros. 5. La prestación de servicios informáticos tales como: diseño y desarrollo de software para aplicaciones para equipos de cómputo; comercialización, actualización y mantenimiento de aplicaciones; evaluación de sistemas y equipos; diseño y desarrollos de sitios web, entre otros. Para el efecto podrá instalar, establecer, usar, ampliar, operar y explotar redes, sistemas, equipos, soportes lógicos y demás tecnologías disponibles en el mercado para el procesamiento y administración de la información. 6. Hacer la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y servicios de telecomunicaciones tales como valor agregado, tecnologías inalámbricas, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales del sistema de información y cualquier servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información dentro del territorio*



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

*nacional y en conexión con el exterior empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. 7. La prestación de servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipos y redes y consultoría en los ramos de la electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines. 8. Promover y participar en proyectos de educación, formación científica e investigativa y desarrollo de productos, que generen soluciones aplicables a sectores empresariales e institucionales. 9. Promover y participar en proyectos medio ambientales, de desarrollo sostenible y otros que contribuyan a cumplir el balance social de la empresa. 10. Gestionar, promover, construir, dotar y en general realizar cualquier otra actividad relacionada con la de adecuación, equipamiento y construcción de obras civiles de infraestructura física y/o tecnológica para fines propios o/de terceros, con facultades para realizar estas actividades directamente, y/o a través de terceros. 11. Comprar, vender, distribuir, suministrar, importar y exportar toda clase de bienes y servicios, mercancías, productos, insumos, materias primas, equipos técnicos, tecnológicos y todo tipo de artículos necesarios para el desarrollo de su objeto social. 12. Realizar procesos de gestión, selección, promoción y administración del talento humano, dentro de los distintos esquemas de contratación, para el normal desarrollo de las competencias y los programas de bienestar laboral. 13. Ofrecer, desarrollar, ejecutar, intervenir, supervisar y suministrar soluciones técnicas y tecnológicas. 14. Actuar como agente comercial, representante, corredor, mandatario o comisionista de cualquier tipo de operaciones comerciales.15) Concesión de servicios públicos, bienes de uso público, obras públicas, prestación de servicios y suministro y en general. 16) Formulación de proyectos, Gerencia de proyectos, apoyo gerencial y operaciones logísticas. 17) Operación de trámites de movilidad, implementación y operación tecnológica para sistemas integrados de transporte (SITP), sistemas estratégicos de transporte (SETP) y proyectos de movilidad inteligente. 18) Administración, señalización y mantenimiento de zonas de estacionamiento regulado (ZER). 19) Aplicación integrada de la tecnología de comunicaciones, control e información al sistema de transporte. 20) Ciencia de datos, analítica descriptiva y predictiva. 21) Tecnologías para las ciudades, territorios inteligentes y sostenibles, operación, administración, instalación y funcionamiento de redes de Internet de las cosas (IoT), inteligencia artificial (IA), tecnologías de seguridad Blockchain, estenografía, seguridad de datos. Seguridad perimetral de datos, robótica, redes y contadores eléctricos inteligentes, agricultura de precisión, Sistemas de medición inteligente (AMI), Outsourcing en TIC, KPO, Helpdesk. 22) Operación trámite de movilidad y patios y grúas con incorporación de herramientas tecnológicas y/o servicios de parqueadero. 23) Administración y operación de plataformas de gestión documental, almacenamiento de datos, procesamiento de información, encuestas, estadísticas, análisis de datos, archivo y demás que se relacionen. 24) Arrendamiento y servicios de parqueadero. 25) Recaudo y distribución de recursos". 26) Generar, operar y administrar negocios asociados a la movilidad terrestre a nivel nacional, departamental, municipal, interveredal y urbano".*

6. Que en desarrollo de su objeto principal la sociedad podrá: *"1) Celebrar todo tipo de contratos, acuerdos o convenios y subcontratar con el sector público o privado, nacional o extranjero.* ***2)*** *Participar en licitaciones, concursos públicos y privados, nacionales e internacionales para celebrar todo tipo de contratos, con personas naturales o jurídicas del país o del exterior.* ***3)*** *Ceder total o parcialmente sus derechos a terceros y adquirirlos de la misma manera; en los casos de negocios o contratos que adquiera o sea cesionaria, debe mediar una previa evaluación independiente de*



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

*debida diligencia de los negocios adquiridos o los contratos que actúa como cesionaria; **4)** Formar parte de otras entidades, asociaciones, sociedades, uniones temporales o consorcios que adelanten o no actividades semejantes o complementarias. **5)** Adquirir, enajenar, gravar, administrar, tomar y dar en arriendo toda clase de bienes muebles o inmuebles, corporales o incorporales para el desarrollo de su objeto social. **6)** Intervenir como acreedora o como deudora en todo tipo de operaciones de crédito, en moneda nacional o extranjera, suscribir los contratos correspondientes y constituir las garantías a que haya lugar, con la autorización expresa de la Junta Directiva cuando supere la capacidad de contratación del Gerente. **7)** Bajo ninguna circunstancia la sociedad podrá constituirse en garante de las obligaciones personales de los accionistas. **8)** Girar, endosar, aceptar, asegurar, cobrar, pagar y realizar todo tipo de operaciones sobre títulos valores e instrumentos negociables. **9)** Formular ante la administración pública en todos los órdenes y organismos internacionales solicitudes o peticiones necesarias para el desarrollo del negocio. **10)** Solicitar y obtener licencias para la importación de equipos necesarios para el desarrollo de las labores previstas en el objeto social. **11)** Promover e intentar acciones legales judiciales, prejudiciales y extrajudiciales, y atender los que se promuevan contra la sociedad. **12)** Hacer inversiones en acciones o derechos sociales, en bonos, en fondos de inversión y en toda clase de instrumentos de deuda pública. **13)** Emitir bonos y comercializarlos en mercados nacionales e internacionales cumpliendo las regulaciones estatutarias y legales. **14)**. En general celebrar, realizar y ejecutar todos los contratos, actos, hechos y obligaciones relacionados con la existencia y funcionamiento de la sociedad, lo mismo que realizar todas las actuaciones preparatorias, complementarias, convenientes o necesarias para el cumplimiento de su objeto social, y en general puede realizar cualquier actividad licita".*

7. Que 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.

8. Que en el desarrollo de las actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional, se pretende obtener ventajas que permita una posición competitiva frente al entorno del mercado y/o propender posición de liderazgo en búsqueda del cumplimiento de los objetivos de viabilidad financiera.

9. Que desde el direccionamiento estratégico y para fortalecer la estrategia comercial en pro de potencializar la unidad estratégica de negocio de TI, se estableció el modelo de alianzas comerciales con diferentes aliados a nivel nacional e internacional por líneas de negocio bien definidas, en búsqueda del desarrollo de diferentes proyectos que apunten a la viabilidad financiera.



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

10. Que, con el objetivo de fortalecer su posición competitiva frente al sector público y privado, tanto a nivel nacional como internacional, y asegurar la viabilidad financiera, People Contact S.A.S. ha implementado una estrategia de alianzas comerciales para su unidad de negocio de TI. Esta estrategia, alineada con el direccionamiento estratégico de la compañía, busca potencializar las líneas de negocio de BPO y TI mediante la colaboración con aliados estratégicos nacionales e internacionales

11. Que la Corte Constitucional mediante sentencia C-172 de 2019 ha establecido el alcance y la limitación de las figuras de asociación entre comerciantes, para la ejecución de una actividad en particular sobre la base de la cooperación mutua. Complementando las mismas según conceptos N°. 2015011812-002 del 25 de marzo de 2015 de la Superintendencia Financiera y N°. 54903 del 02 de abril de 2014 por el Ministerio de Trabajo.

12. Que se adelantó proceso de invitación pública IP-026-2024, cuyo objeto es *"AUNAR ESFUERZOS CON UN PROVEEDOR TECNOLOGICO DE ALTA TRAYECTORIA PARA DESARROLLAR UN PORTAFOLIO INTEGRAL DE SERVICIOS Y PROYECTOS DE INTEGRACIÓN TECNOLOGICOS BASADOS EN CONECTIVIDAD A NIVEL LOCAL, REGIONAL Y NACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES"*.

13. Llegado el día y hora para la entrega de las propuestas se presentó a participar del proceso de selección la sociedad MEDIA COMMERCE S.A.S.

14. Se suscribió Convenio Marco de Cooperación de Aliado Estratégico ACE-019-2024 entre People Contact SAS en Reestructuración y Media Commerce S.A.S., el día 6 de diciembre de 2024, que tuvo por objeto *"AUNAR ESFUERZOS CON UN PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE ALTA TRAYECTORIA PARA DESARROLLAR UN PORTAFOLIO INTEGRAL DE SERVICIOS Y PROYECTOS DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICOS BASADOS EN CONECTIVIDAD A NIVEL LOCAL, REGIONAL Y NACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES", con un plazo de duración de cinco (5) años.*

15. Debido al resultado del proceso, al acuerdo de colaboración empresarial marco que se tiene vigente a la fecha y teniendo en cuenta que MEDIA COMMERCE S.A.S Es una empresa dedicada a la prestación de Servicios de Valor Agregado en Telecomunicaciones, soportada sobre una moderna plataforma de Fibra Óptica y Microondas, para que las empresas en Colombia tengan la oportunidad de tener contacto con el futuro de las comunicaciones y el aporte que estas hacen a su productividad y competitividad.

16. MEDIA COMMERCE S.A.S cuenta con amplia experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, desde el año 2000, en la creación y atención de una de las más grandes redes privadas de telecomunicaciones de Colombia, la cual interconectada con otras importantes redes que operan en el país, permite una cobertura total a nivel nacional y garantizar así un servicio de óptima calidad.

17. Son uno de los operadores con mayor capacidad en fibra óptica instalada del país. Están interconectados con la Red de la Alianza en Colombia, compuesta por tres (3) plataformas tecnológicas complementarias y redundantes entre sí, una red de fibra óptica de más de 14.000 km con cubrimiento nacional y una red de microondas de respaldo.
Dentro de los servicios comprenden:




18. Que los acuerdos de colaboración empresarial son aquellos mediante los cuales diferentes personas o empresas se unen para colaborar en el desarrollo o ejecución de un negocio, sin constituir una persona jurídica distinta a las que colaboran en el acuerdo.

19. Que el plazo de duración del presente convenio será desde la suscripción del acta de inicio y hasta que se ejecuten 5 meses y previa aprobación de las garantías por parte del área jurídica.

20. Que, para esta contratación, **peoplecontact** cuenta con disponibilidad presupuestal; según certificación expedida por el Profesional de presupuesto y tesorería.

| CDP N° | FECHA | VALOR |
|---|---|---|
| 00072 | 01/01/2026 | $3.325.005 |

Que, al tenor de lo expuesto, las partes han decidido suscribir el presente acuerdo de colaboración empresarial, previas las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA - OBJETO: El presente tiene por objeto **ACUERDO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL (ACE) MEDIANTE EL CUAL PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN Y MEDIA COMMERCE S.A.S. PROVEAN LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO TELECENTROS COMUNITARIOS.**

**SEGUNDA- ALCANCE Y CONDICIONES GENERALES PARA EL ACUERDO DE COOPERACIÓN EMPRESARIAL:**
Suscribir un Acuerdo de Colaboración Empresarial (ACE) donde People Contact S.A.S. en Reestructuración y Media Commerce S.A.S., presten los servicios de conectividad para el proyecto Telecentros Comunitarios, deberá contar con las siguientes especificaciones técnicas:

Teniendo en cuenta el convenio suscrito Nº 2511051204 entre la Alcaldía de Manizales y People Contact S.A.S en Reestructuración, para operar el proyecto de los Telecentros Comunitarios, cuyo objeto es **"AUNAR ESFUERZOS PARA LA COORDINACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LOS TELECENTROS COMUNITARIOS A PARTIR DEL ACCESO Y USO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN"**, People Contact S.A.S., dentro de los compromisos adquiridos, debe garantizar que el servicio de internet llegue hasta los telecentros. Con el fin de garantizar que este servicio se brinde en las mejores condiciones y bajo los estándares de calidad

**Obligaciones del Contratista**

People Contact se compromete con nuestros clientes a:

Proveer servicios de internet dedicado y enlaces de datos dedicados entre puntos específicos.
Garantizar la disponibilidad y calidad del servicio, con características técnicas detalladas en el contrato.
Ofrecer soporte técnico y herramientas de monitoreo para supervisar el estado de los canales de datos e internet.

Beneficios para nuestros clientes

Mejora en la eficiencia operativa: La conectividad confiable y de alta calidad permitirá una mejor gestión de los recursos y servicios de salud.
Soporte técnico especializado: La mesa de ayuda y el soporte técnico garantizarán una rápida resolución de problemas y mantenimiento del servicio.
Monitoreo continuo: La herramienta de monitoreo web permitirá supervisar el estado de los servicios en tiempo real, asegurando una respuesta proactiva a cualquier incidencia.

Conclusión
La contratación de un proveedor de servicios de conectividad a internet y datos es esencial para cumplir con los requerimientos operativos y técnicos de nuestros clientes. People Contact, con su experiencia y capacidad técnica, está bien posicionada para ofrecer estos servicios de manera eficiente y conforme a las normativas vigentes.



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

- Tiempo aproximado de instalación es de 30 días hábiles según SIMULADOR ANS IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO
- Vigencia de la oferta 30 días calendario.
- Máxima asignación de direcciones IPv4 públicas por enlace: 1
- El ancho de banda de los enlaces está representado por múltiplos de 10, siendo 1 Gbps igual a 1000 Mbps. Por lo tanto, el ancho de banda efectivo sobre el CPE será máximo el 95% de la capacidad del puerto (IMIX Packet Mode).
- En soluciones HA, el cliente deberá contar con el equipo necesario para recibir el servicio (Switch/Router).
- No incluye costos por obras civiles que puedan derivarse de la instalación de la solución en las instalaciones del cliente o donde este lo solicite.
- Sujeto a viabilidad técnica
- Sujeto a disponibilidad de capacidad en la red de Media Commerce
- Sujeto a disponibilidad y permisos por parte de las entidades dueñas de la infraestructura.
- No incluye ingresos, coubicación de equipos ni cross-connection.*
- Los precios descritos en la oferta económica fueron evaluados financieramente para la totalidad del proyecto teniendo en cuenta la economía de escala para tal fin, en caso de requerirse una compra parcial se deberá recalcular el valor de la oferta.**

| ENLACE | PRODUCTO | DIRECCION_INSTALACION | TARIFA ACTUAL | TARIFA MENSUAL PARA 5 MESES AÑO 2026 |
|---|---|---|---|---|
| 51 | ID60M | Carrera 12 # 25 - 45 CISCO San JosÃ© MANIZALES | $ 558.824 | $ 558.824 |
| VALOR MENSUAL ANTES DE IVA | | | | $ 558.824 |
| IVA MENSUAL DEL SERVICIO | | | | $ 106.177 |
| VALOR MENSUAL ANTES DE IVA | | | | $ 665.001 |

**TERCERA –. OBLIGACIONES POR PARTE DE MEDIA COMMERCE:**

| | |
|---|---|
| a) Cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas. | b) Coordinar con el supervisor la ejecución del contrato. |
| c) De presentarse devoluciones por deterioro, mala calidad, defecto de fabricación, o especificaciones diferentes, se deberán reponer los elementos dentro de las 24 horas siguientes a la puesta de conocimiento al contratista. (en caso de suministro de bienes) | d) Informar de inmediato cualquier imprevisto o impedimento que afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato, responder por los gastos que demande la reparación de defectos o de falencias que se presenten en la ejecución del mismo y le sean atribuibles como Contratista. |
| e) Efectuar la programación de actividades, llevar a cabo el cronograma de ejecución y velar por el cumplimiento del objeto del contrato en la forma y términos previstos. | f) Presentar documento que contenga información detallada o condiciones sobre el cumplimiento del objeto del contrato, cuando sea requerido por el supervisor del mismo. |
| g) Conocer y cumplir con las políticas de seguridad de la información de **peoplecontact.** | h) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato que resulte. |
| i) Indemnizar todos los perjuicios que pudieran causarse a terceros y a **peoplecontact** durante la ejecución del objeto contractual y exonerar de toda responsabilidad por éstos a **peoplecontact.** | j) Garantizar el uso de la información, aceptando el manejo conforme políticas de habeas data. |
| k) Asumir los costos de aranceles, tasas, contribuciones y en general cualquier exigencia, tributo o imposición fiscal de cualquier orden, que fuere generada con ocasión de la celebración, ejecución o liquidación del contrato, o en general por cualquier actividad, negociación, gestión y demás hechos gravables con ellos relacionados, vigentes a la fecha de celebración del mismo. | l) Garantizar que los bienes que suministra para la ejecución del contrato son de buena calidad y libres de defectos, además que los materiales y procesos de fabricación han cumplido las condiciones de idoneidad, según las exigencias de calidad establecidas por **peoplecontact** o las normas técnicas nacionales o internacionales, que el Contratista declara conocer. (en caso de suministro de bienes) |
| m) Cumplir estrictamente con la normatividad laboral vigente y especialmente las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, suministrar al supervisor la información que éste requiera con respecto del personal necesario para la ejecución del contrato. Así mismo, el Contratista tomará las precauciones necesarias para seguridad del personal a su cargo o servicio de acuerdo con las reglamentaciones vigentes. | n) Cumplir con todas las reglamentaciones vigentes del orden nacional, departamental o municipal, según corresponda, especialmente las relativas a: importación y nacionalización de materiales, herramientas, equipos y demás / elementos de producción extranjera. (en caso de suministro de bienes) . |
| o) El proveedor debe contar con los anchos de banda especificados en la oferta | p) El proveedor debe Garantizar una disponibilidad del servicio del 99.7%, lo que implica una indisponibilidad máxima de 2 horas, 9 minutos y 36 segundos mensuales |
| q) El proveedor debe realizar mantenimientos preventivos y correctivos para asegurar la continuidad del servicio | r) El proveedor debe brindar soporte técnico 24/7 y gestionar las incidencias reportadas por el cliente |
| s) El proveedor debe otorgar créditos sobre la tarifa mensual en caso de que la disponibilidad del servicio sea inferior al 99.7%. | t) El proveedor debe informar al cliente sobre cualquier mantenimiento programado que pueda afectar el servicio |



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

| | | | |
|---|---|---|---|
| u) | El proveedor debe suministrar un numero de ticket para el seguimiento de incidencias y mantener al cliente informado sobre el estado de las mismas. | v) | El proveedor debe garantizar que el ancho de banda efectivo sobre el CPE sea máximo el 95% de la capacidad del puerto (IMIX packet mode) |
| w) | El proveedor debe establecer y cumplir con los tiempos de respuesta ante incidencias o solicitudes | x) | El proveedor debe definir y aplicar penalidades en caso de tiempos de indisponibilidad superiores a los estipulados |
| y) | El proveedor debe realizar pruebas de aceptación y certificación de los enlaces de internet y datos | z) | El proveedor debe entregar formalmente el servicio mediante acta y considerar el servicio como aceptado sino se reciben objeciones dentro de las 48 horas siguientes. |

**PARÁGRAFO:** La propuesta presentada por **MEDIA COMMERCE**, deberá hacer parte integral del acuerdo de colaboración empresarial.

**CUARTA – PLAZO:** El término de ejecución del contrato será desde la suscripción del acta de inicio y hasta que se ejecuten 5 meses y previa aprobación de las garantías por parte del área jurídica.

**QUINTA – VALOR:** El valor del presente ACE en favor de Media Commerce S.A.S. (aliado estratégico) corresponde a **TRES MILLONES TRECIENTOS VEINTICINCO MIL CINCO PESOS M/CTE ($3.325.005) IVA INCLUIDO,** de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

| ENLACE | PRODUCTO | DIRECCION_INSTALACION | TARIFA ACTUAL | TARIFA MENSUAL PARA 5 MESES AÑO 2026 |
|---|---|---|---|---|
| 51 | ID60M | Carrera 12 # 25 - 45 CISCO San JosÃ© MANIZALES | $ 558.824 | $ 558.824 |
| **VALOR MENSUAL ANTES DE IVA** | | | | **$ 558.824** |
| **IVA MENSUAL DEL SERVICIO** | | | | **$ 106.177** |
| **VALOR MENSUAL ANTES DE IVA** | | | | **$ 665.001** |

**SEXTA – FORMA DE PAGO:** **People Contact** cancelará el valor del contrato en PAGOS PARCIALES CON FACTURAS vencidas acorde con los servicios efectivamente prestados, treinta (30) días después de recibida y aceptada la factura previamente certificada por el supervisor del contrato.

**Para el pago del acuerdo**, **MEDIA COMMERCE** deberá presentar certificación con expedición no superior a 15 días de estar a Paz y Salvo en aportes parafiscales y sistema de seguridad social integral firmada por el Revisor Fiscal o de no estar obligado a tenerlo por Contador Público, previamente exigidos por el supervisor.

Lo anterior será validado por el área de contabilidad para aprobación del pago



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

SEPTIMA-GARANTÍAS: MEDIA COMMERCE constituirá las siguientes Garantías a favor de PEOPLE CONTACT S.A.S:

| |
|---|
| **De cumplimiento:** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que contrae en virtud del mismo. Tendrá una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses adicionales. |
| **De calidad del servicio:** Por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses más. |
| **De calidad de los elementos suministrados:** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que contrae en virtud del mismo. Tendrá una vigencia igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses adicionales. |
| **De responsabilidad civil extracontractual:** En cuantía equivalente al como mínimo el diez por ciento (10%) con una vigencia del término de ejecución del contrato. |
| **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Por un monto equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia del término de ejecución del contrato y tres (3) años más. |

OCTAVA – PERIODICIDAD DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN: El supervisor deberá presentar informes mensuales de ejecución del acuerdo de colaboración empresarial.

NOVENA - REGISTRO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: People Contact S.A.S. en Reestructuración se compromete a hacer el registro presupuestal con la cual debe cubrirse el valor del presente acuerdo de colaboración empresarial

DÉCIMA - CESIÓN DEL ACUERDO: MEDIA COMMERCE no podrá ceder el presente acuerdo de colaboración empresarial sin previa autorización escrita de People Contact en Reestructuración.

DÉCIMA PRIMERA – EJECUCIÓN: Para la ejecución del presente acuerdo se requerirá la aprobación de la garantía, la existencia de la disponibilidad presupuestal correspondiente, la suscripción del acta de inicio.

DECIMA SEGUNDA- TERMINACIÓN: El presente acuerdo de colaboración empresarial terminará por las siguientes causales, sin perjuicio del ejercicio de las acciones derivadas de otras cláusulas de este mismo acuerdo:1. De común acuerdo entre las partes de forma anticipada. En este caso se procederá a su liquidación mediante acta, en la cual se harán constar las actividades desarrolladas, las obligaciones contraídas, los gastos pagados, así como los pendientes por reconocer y pagar de conformidad con las obligaciones a la fecha de terminación, aprobada por las partes. 2. Por imposibilidad de cumplir con la ejecución del acuerdo de colaboración empresarial. 3. Por el cumplimiento del objeto del acuerdo de colaboración empresarial. 4. Por determinación de **peoplecontact** cuando **MEDIA COMMERCE** incumpla con sus obligaciones y no se allane a cumplirlas dentro de los dos (2) días siguientes contados a partir de la fecha de la comunicación escrita que le dirija **peoplecontact**. 5. Por determinación de la autoridad

competente. 6. Por las demás justas causas establecidas en la Ley o en el acuerdo. 7. Ceder el acuerdo sin previa autorización por escrito de **peoplecontact**.

Todas las causales de terminación expuestas en esta cláusula no eximen a **MEDIA COMMERCE** de las sanciones, indemnizaciones y demás ordenamientos derivados del acuerdo.

**DÉCIMA TERCERA – SUPERVISIÓN:** La supervisión del acuerdo o estará a cargo del **Responsable del servicio de Planeación – María Camila Loaiza Arias y/o**, o quien haga sus veces, la que debe dar cumplimiento y acatar lo establecido en los lineamientos de supervisión de People Contact en Reestructuración quien responderá por los hechos y omisiones que le fueren imputables en razón de sus funciones, sus órdenes e instrucciones serán de forzosa aceptación para **MEDIA COMMERCE** en todo lo que se refiere a las cláusulas del presente acuerdo de colaboración empresarial. Dentro de sus funciones se encuentran: a). Velar por el correcto cumplimiento del objeto del acuerdo de colaboración empresarial. b). Expedir las certificaciones correspondientes al cumplimiento del acuerdo que soporten los pagos previstos en el mismo, de acuerdo con los tiempos y compromisos específicos por etapa y alcances de los trabajos realizados. c) Elaborar informes mensuales de supervisión e informar oportunamente al gerente de People Contact SAS en Reestructuración cualquier anomalía en la ejecución del mismo. d). Liquidar el acuerdo de conformidad con los términos que señale la ley, sin perjuicio de los informes particulares que requieran las partes para efectos de control y pagos. e) Estudiar o recomendar los cambios sustanciales que sean necesarios o convenientes. f) No podrá modificar el acuerdo, ni los anexos de éste. g) Llevar control de las diferentes comunicaciones con **MEDIA COMMERCE**. h) Suministrar los formatos necesarios para la presentación de la información. i) Exigir los pagos de seguridad social y parafiscal. j) Todas las demás que le asigne **peoplecontact** y que correspondan directamente a la supervisión.

**DÉCIMA CUARTA – EXCLUSIÓN LABORAL:** Las partes celebrantes dejan expresa constancia que el presente acuerdo no entraña ningún vínculo laboral entre PEOPLE CONTACT EN REESTRUCTURACIÓN Y **MEDIA COMMERCE** y para todos los efectos legales el presente acuerdo de colaboración empresarial es de naturaleza civil y comercial y en ningún evento se considerará como de trabajo y, en consecuencia, no genera pago de prestaciones sociales.

**DÉCIMA QUINTA - SISTEMA DE SALUD Y PENSIÓN:** El personal empleado por **MEDIA COMMERCE** deberá estar afiliados obligatoriamente al Sistema General de Seguridad Social en Pensión y al Sistema General de Seguridad Social en Salud, además de obligarse a cotizar al Sistema General de Seguridad Social Salud, y el Supervisor deberá verificar la afiliación y pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud como de parafiscales durante toda la vigencia del acuerdo de colaboración empresarial.

**DÉCIMA SEXTA - INDEMNIDAD: MEDIA COMMERCE** se obliga a mantener indemne a People Contact en Reestructuración de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes y que tenga como causa este acuerdo de colaboración empresarial.

**DÉCIMA SÉPTIMA – INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**: El representante legal de **MEDIA COMMERCE**, bajo la gravedad del juramento que se entenderá prestado con la firma del presente acuerdo de colaboración empresarial, certifica que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad. Así mismo manifiesta que no se encuentra reportado en el Boletín de Responsables



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

Fiscales de la Contraloría General de la República, Igualmente que se encuentra al día en el pago de los aportes parafiscales, pensiones y a los sistemas de salud y seguridad social integral de los empleados a cargo, los cuales ha cancelado durante los (6) meses anteriores a la suscripción del presente acuerdo.

**DÉCIMA OCTAVA- ESTAMPILLAS Y TASA PRO-DEPORTE Y RECREACIÓN.** Al tenor de lo dispuesto en el Acuerdo No. 1083 del 2021, modificado por el Acuerdo 1119 de 2022, estarán exentas las órdenes de pago que realicen las entidades públicas descentralizadas del Municipio que se encuentren en proceso de reestructuración o reorganización empresarial, lo cual deberá ser validado por el área financiera.

**En las garantías**, MEDIA COMMERCE garantizará el cumplimiento de las obligaciones que constan en el presente contrato, mediante la constitución de una garantía única a favor de **peoplecontact**, de conformidad con lo reglado en la normatividad vigente, por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y quedando sujeta a la aprobación por parte de **peoplecontact**.

MEDIA COMMERCE deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros. De igual manera, en el evento en que se aumente el valor del presente contrato o se prorrogue su vigencia. Las pólizas deberán presentarse debidamente firmadas y acompañadas del recibo de pago de las primas o con el sello de cancelado.

La vigencia inicial de cada uno de los amparos deberá ser la misma fecha de expedición de la póliza.

**DÉCIMA NOVENA - DOCUMENTOS DEL ACUERDO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL:** Forman parte integral del presente acuerdo los siguientes documentos:

- ✓ Los términos de la invitación IP-026-2024.
- ✓ La propuesta de MEDIA COMMERCE
- ✓ El acuerdo.
- ✓ Los demás documentos donde consten cambios o nuevas condiciones que se convengan entre las partes, en desarrollo del acuerdo.

En caso de discrepancia, dudas o vacíos, el orden de prelación será: El acuerdo y sus anexos, términos de invitación y propuesta.

**VIGÉSIMA -IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con ocasión de la celebración, ejecución, modificaciones, prórrogas, liquidación o terminación de este acuerdo, estarán a cargo y deberán ser cancelados por la parte que da origen a los mismos, respetando las normas tributarias de carácter obligatorio vigente y aplicable a este acuerdo.

**VIGÉSIMA PRIMERA -MODIFICACIONES.** El presente acuerdo de colaboración empresarial, los términos de referencia, la propuesta presentada, constituyen y reflejan el único y total acuerdo entre las partes; todas las demás declaraciones, discusiones, propuestas y acuerdos, verbales o por escrito, efectuados con anterioridad, se considerarán sustituidos por éste; el cual podrá ser modificado únicamente por escrito firmado por ambas partes. Sin embargo, se entenderán complementarias y exigibles las obligaciones asumidas por MEDIA COMMERCE en su propuesta antecedente de este acuerdo de colaboración empresarial.

VIGÉSIMA SEGUNDA -CONFIDENCIALIDAD. MEDIA COMMERCE se obliga a que toda la información que a partir de la fecha reciba de los trabajadores, empleados, agentes o asesores de **peoplecontact** de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea pública, (que en adelante se denominará "La Información"), será mantenida en forma estrictamente confidencial. En consecuencia, tomará todas las medidas necesarias para que La Información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del presente acuerdo. Adicionalmente, el Contratista se compromete a devolver toda La Información, tan pronto como termine la labor que le ha sido encomendada o en el momento en que **peoplecontact** lo solicite, junto con la confirmación escrita de que la misma no ha sido copiada ni reproducida por el Contratista o sus agentes, y que en su poder o poder de terceros no existe copia alguna de la misma. Al suscribir el presente acuerdo, el Contratista se obliga a responder por cualquier perjuicio que pueda sufrir **peoplecontact** como resultado del incumplimiento de cualquiera de los compromisos contenidos en la presente cláusula. Las obligaciones señaladas en esta cláusula continúan vigentes aún después del vencimiento o terminación del acuerdo y por dos años más. La violación a las obligaciones de reserva establecidas en esta cláusula dará lugar a la imposición de la pena establecida en la Cláusula Penal y multas dispuestas en el presente acuerdo.

VIGÉSIMA TERCERA -MARCAS Y PROPIEDAD INDUSTRIAL. MEDIA COMMERCE se compromete a mantener a **peoplecontact** indemne a todas las consecuencias de las acciones de reivindicaciones que pudieran ser intentadas por terceros por el motivo que la utilización de los bienes o equipos, constituyan una infracción de derechos preexistentes de propiedad industrial o intelectual. Igualmente, el Contratista indemnizará a **peoplecontact** a sus funcionarios, empleados o agentes, contra toda reclamación de terceras partes con motivo del uso en la ejecución del acuerdo, de inventos, cubiertos o no, patentes, marcas registradas o derechos reservados de propiedad o sobre diseños industriales, siendo por cuenta del Contratista el pago de todos los costos y perjuicios que se lleguen a ocasionar por tales reclamaciones.

VIGÉSIMA CUARTA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. MEDIA COMMERCE sólo estará exento de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando dichos eventos ocurran por causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con la legislación colombiana. En todo caso, el Contratista tendrá derecho únicamente a la ampliación del plazo contractual pero no a indemnización alguna por parte de **peoplecontact** ante la presentación de cualquiera de estos eventos el Contratista deberá informar a **peoplecontact** por el medio más rápido posible, dentro de las ocho (8) horas siguientes al momento en que los eventos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito se presenten.

VIGÉSIMA QUINTA-SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Las diferencias que surjan entre las partes por la celebración, ejecución, terminación o liquidación de este acuerdo, se someterán en primera instancia a consideración de los representantes legales de las partes en busca de una solución amigable. En caso de que no se tome decisión alguna, se someterán las diferencias ante la justicia ordinaria.

VIGÉSIMA SEXTA-MERITO EJECUTIVO. El presente acuerdo presta mérito ejecutivo, sin que se requiera la constitución en mora para hacer efectivo cualquiera de las sanciones, indemnizaciones y demás ordenamientos derivados del acuerdo.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA-DOMICILIO.** Para todos los efectos legales, se fija como domicilio el de **peoplecontact** sede administrativa en la Ciudad de Manizales.

**VIGÉSIMA OCTAVA- GASTOS DEL ACUERDO**. Serán por cuenta de **MEDIA COMMERCE** el valor de las primas de las garantías exigidas, estampillas y demás gastos que genere la legalización del acuerdo de colaboración empresarial.

**VIGÉSIMA NOVENA- PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**. Ambas partes declaran que conocen las políticas de prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo, y que no se encuentran reportadas ni ellas, sus administradores o empresas asociadas en las listas vinculantes tales como Unidad de Información y Análisis Financiero UAIF, OFAC, Naciones Unidas, unión Europea, HM Lista del Tesoro, Lista Global de Control (GEL). Sin perjuicio de lo anterior, autorizan a la otra parte para que proceda a realizar las consultas pertinentes en dichas listas para verificar esta situación. Será justa causa de terminación del acuerdo el reporte positivo de cualquiera de las partes en las listas antes mencionadas o cualquier otra de similar naturaleza.

**TRIGÉSIMA-LIQUIDACIÓN.** Para efectos de la liquidación del presente acuerdo al momento de su terminación, estará sujeto a lo dispuesto en el artículo vigésimo del Manual de Contratación de la Entidad, la que debe efectuarse a más tardar antes del vencimiento de los cuatro (4) meses siguientes a su finalización.

Para constancia se firma por los que en el intervienen en la ciudad de Manizales, a los treinta (30) días del mes de enero de 2026 en dos (2) ejemplares del mismo tenor con destino a cada una de las partes.

JUANCARLOS FRANCO DUQUE
Gerente
**People Contact S.A.S en Reestructuración**

IVAN ORLANDO DIAZ OCAMPO
Representante Legal
**Media Commerce Partners S.A.S**

*VoBo. Jurídico-Claudia Marcela Yepes Vanegas-Abogada*
*VoBo. Jurídico-Diana Constanza Quintero Castro – Directora Jurídica*

Firma el supervisor en señal de conocimiento de las obligaciones que asume en el presente convenio.

MARIA CAMILA LOAIZA ARIAS
Auxiliar de Planeación
People Contact S.A.S en Reestructuración

MARIO FELIPE RESTREPO JIMENEZ Felipe Restrepo Jimenez VoBo.

CARLOS GARCIA Carlos A. Garcia



Doc ID: 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da

Dropbox Sign

# Registro de auditoría

| | |
|---|---|
| **Título** | 1.ACE-006-2026 (2) PEOPLE CONTACT |
| **Nombre de archivo** | 1.ACE-006-2026__2__PEOPLE_CONTACT.docx |
| **Identificación del documento** | 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da |
| **Formato de fecha del registro de auditoría** | DD / MM / YYYY |
| **Estado** | Firmado |

## Historial del documento

| | | |
|---|---|---|
| ENVIADO | **30 / 01 / 2026**<br>14:22:05 UTC-5 | Enviado para su firma a CARLOS GARCIA (carlos.garcia@mc.net.co), FELIPE RESTREPO (felipe.restrepo@mc.net.co) and IVAN ORLANDO DIAZ (ivan.diaz@mc.net.co) por lizeth.lozano@mc.net.co<br>IP: 200.110.169.22 |
| VISUALIZADO | **30 / 01 / 2026**<br>14:24:32 UTC-5 | Visualizado por CARLOS GARCIA (carlos.garcia@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.22 |
| FIRMADO | **30 / 01 / 2026**<br>14:25:47 UTC-5 | Firmado por CARLOS GARCIA (carlos.garcia@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.22 |
| VISUALIZADO | **30 / 01 / 2026**<br>15:23:16 UTC-5 | Visualizado por FELIPE RESTREPO (felipe.restrepo@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.22 |
| FIRMADO | **30 / 01 / 2026**<br>15:24:05 UTC-5 | Firmado por FELIPE RESTREPO (felipe.restrepo@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.22 |

Dropbox Sign

# Registro de auditoría

| | |
|---|---|
| **Título** | 1.ACE-006-2026 (2) PEOPLE CONTACT |
| **Nombre de archivo** | 1.ACE-006-2026__2__PEOPLE_CONTACT.docx |
| **Identificación del documento** | 440c08986af20dfda04d7328cb81a78cb631b6da |
| **Formato de fecha del registro de auditoría** | DD / MM / YYYY |
| **Estado** | Firmado |

## Historial del documento

| | | |
|---|---|---|
| VISUALIZADO | **30 / 01 / 2026**<br>15:31:56 UTC-5 | Visualizado por IVAN ORLANDO DIAZ (ivan.diaz@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.24 |
| FIRMADO | **30 / 01 / 2026**<br>15:32:05 UTC-5 | Firmado por IVAN ORLANDO DIAZ (ivan.diaz@mc.net.co)<br>IP: 200.110.169.24 |
| COMPLETADO | **30 / 01 / 2026**<br>15:32:05 UTC-5 | El documento se ha completado. |