DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING NETGROUP S.A. / FORSA S.A.

SECCIÓN 1 - PARTES

Entre los suscritos a saber: **MAURICIO EDUARDO ROCHA MARÍN**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16.764.127 de Cali, correo electrónico: lrocha@netgroupsa.com, quien actúa en nombre y representación de **NET GROUP S.A.,** identificada con el NIT. 900.052.363-6, según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Cali, sociedad debidamente constituida por Escritura Pública 6162 del 26 de octubre de 2005, de la Notaría 7 de Cali y con Matrícula Mercantil No. 672079-4, entidad con experiencia en la materia objeto de este documento, quien para los efectos del presente documento se denominará EL **CONTRATISTA O PROVEEDOR DE SERVICIO,** de una parte, y por la otra, **FELIPE OTOYA DOMINGUEZ**, mayor de edad, , identificado con cédula de ciudadanía No. 16.622.890, correo electrónico: forsa@forsa.net.co, quien actúa en nombre y representación de **FORSA S.A.,** entidad con personería jurídica, Identificada con el **NIT 817.000.790-4**, con domicilio en Guachené – Cauca, quien en adelante se denominará **EL CONTRATANTE o USUARIO**, acuerdan celebrar el presente **CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING (CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE)**, que se regirá por las siguientes cláusulas y, en lo no contemplado en ellas, por las normas legales vigentes que sean aplicables a la materia de que trata el presente contrato.

SECCIÓN 2 - DEFINICIONES

Para los términos del presente acuerdo, se entenderán por las partes, salvo disposición legal en contrario o redefinición bilateral de algún término en los anexos técnicos de prestación del servicio, las siguientes definiciones:

2.1 USUARIO: Se entiende por usuario toda persona natural o jurídica que, en el marco del presente acuerdo, usará los servicios de *cloud computing* dispuestos por el proveedor.

2.2 PROVEEDOR: Son las organizaciones o empresas encargadas de la provisión del servicio de *cloud computing*, incluyendo a NET GROUP S.A. y cualquiera de los aliados estratégicos vinculados para la prestación del objeto de este contrato. **NET GROUP S.A.** se reservará el derecho de incluir, para garantizar cualquier obligación dentro del presente contrato, a cualquier tercero que se considere necesario.

2.3 DATOS DE USUARIO: Se refiere a todos los datos, información o contenido que el usuario ha cargado, almacenado o instalado en el sistema, o que ha creado, editado o desarrollado en el marco del uso de los servicios prestados. El contenido del usuario puede incluir, sin limitarse a esto: datos, información, software, bases de datos, documentos, fotos, imágenes, archivos o contenido multimedia.

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

2.4 MÁQUINA VIRTUAL: Una máquina virtual es un servicio en la nube que le permite al cliente contar con una infraestructura de computación flexible y escalable, conservando el control absoluto de la información. La máquina virtual, en Cloud Computing, pertenece al proveedor de servicios, como quiera que él proporciona la infraestructura física y el software de virtualización necesario para su creación y gestión. En el caso de las máquinas virtuales que NET GROUP S.A. pone al servicio de sus usuarios la licencia y los binarios del sistema operativo son propiedad de Microsoft y, la estructura, configuración de la máquina virtual e implementación del controlador de dominio son propiedad intelectual de Net Group S.A.

2.5 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Toda información o datos contenidos en cualquier medio de almacenamiento, sea o no tangible, que sea entregada directa o indirectamente en la fase de negociación, ejecución o liquidación del presente acuerdo por cualquiera de las partes a la otra, de forma oral, escrita, a través de medios visuales o que sea producto de la observación, análisis o inspección de otra información, datos o conocimiento que al momento de la firma de este contrato sea poseída o se encuentre bajo control de alguna de las partes, se entenderá como información confidencial en el marco de este acuerdo, incluyendo, pero sin limitarse a: 1) Los documentos referidos a costos, descuentos, prácticas comerciales y términos de prestación del servicio; 2) Los datos del usuario; 3) Los secretos comerciales, Know How, diseños, especificaciones técnicas del servicio ofrecido por el prestador, condiciones del servicio, inventos, los prototipos, algoritmos, programas informáticos de cualquier clase o naturaleza, información de configuración de hardware o software, diagramas, programas informáticos, actividades y operaciones del sistema del prestador del servicio, listas de clientes, informes, estudios y otra información técnica y comercial obtenida o analizada en el marco de la celebración de este contrato; y 4) Cualquier otra información que por su naturaleza, se consideraría razonablemente de carácter confidencial.

2.6 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS: Todo el conjunto de normas constitucionales, legales y administrativas relativas a la protección y el tratamiento (recolección, almacenamiento, tratamiento, uso o supresión) de datos personales y la regulación del ejercicio del Derecho de Habeas Data en el territorio colombiano. Las partes se acogen no solo a las disposiciones dentro del régimen de protección de datos; sino también a las interpretaciones de que estas hagan las autoridades y organismos competentes.

Las partes entienden parte integral de este acuerdo los términos consagrados en la ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008 que se refieren al tratamiento de datos personales.

2.7 TÉRMINOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO: Se entenderá como *términos de prestación de servicio,* el conjunto de reglas y disposiciones técnicas relacionadas con las condiciones mediante las cuales se prestará el servicio por parte del proveedor al usuario. Estas reglas deberán ser fijadas por las partes de forma previa a la firma de este contrato o de manera concomitante si las circunstancias así lo requieren. Bajo ausencia de algún tipo de disposición específica para algún evento no previsto, deberán ser analizadas de manera conjunta para llegar a un acuerdo entre las partes bajo el entendido que estas tendrán como finalidad primordial el cumplimiento del objeto del contrato o la protección de los datos de cualquiera de los usuarios.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

2.8 ACUERDOS DE USO: El USUARIO se compromete con el proveedor del servicio a emplear las herramientas y sistemas puestos a su disposición bajo los términos indicados en este acuerdo y las disposiciones legales vigentes. En todo caso, se considerará transgresión de los acuerdos de uso: 1) la violación de la normativa sobre propiedad intelectual de las partes de este contrato u otro tercero, 2) la introducción o exposición, intencional o culposa de códigos maliciosos, virus, troyanos, bombas lógicas, spyware, ransomware u otro software con efectos nocivos para la integridad, confidencialidad o disponibilidad de los datos o los sistemas informáticos, 3) soportar con la infraestructura del servicio provisto cualquier actividad ilícita, 4) subir o almacenar contenido ilegal bajo la legislación penal colombiana vigente, 5) entorpecer, afectar o alterar las condiciones del servicio de otros clientes.

2.9 FECHA EFECTIVA: Se entenderá como fecha efectiva, el día que se iniciará la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

2.10 WORK AREA RECOVERY: Se refiere a los servicios de recuperación de área de trabajo ofrecidos a las empresas que enfrentan una interrupción en sus actividades, con el fin de lograr la reanudación de sus actividades en nuestras instalaciones, donde se les designará entornos de trabajo alternativos que pueden ser:

-Soluciones específicas de seguridad: para uso exclusivo de una empresa, proporcionando todo el día, el acceso en tiempo real a todos los puestos de trabajo.

-soluciones de seguridad móviles - instalaciones completamente configurados que se entregan a su sitio o una ubicación alternativa para uso temporal.

2.11 CLOUD COMPUTING: Es un modelo que permite el acceso omnipresente, conveniente, y por demanda a una red de un conjunto compartido de recursos computacionales configurables (por ejemplo: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que se pueden aprovisionar y liberar rápidamente con un mínimo de esfuerzo de gestión o interacción del proveedor de servicios.

Son características primordiales del cloud computing el autoservicio bajo demanda, el acceso amplio a la red, asignación común de recursos, la rápida elasticidad y el servicio medible.

Dentro de los términos de este acuerdo, se diferenciará el mero almacenamiento en la nube (Cloud Storage), que se usa principalmente para el almacenamiento de datos en la infraestructura de un tercero, de la computación en la nube (Cloud Computing) que se usa por el cliente para completar tareas digitales específicas.

Son modalidades de este servicio:

(i) Software como servicio (SaaS). Se define como la capacidad proporcionada al consumidor de utilizar las aplicaciones del proveedor que se ejecutan en una infraestructura cloud. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos del cliente a través de una interfaz de cliente ligero. El consumidor no gestiona ni controla la infraestructura subyacente de la nube, incluyendo la red, los servidores, los sistemas operativos, el almacenamiento o incluso las capacidades de las aplicaciones

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

individuales, con la posible excepción de los ajustes de configuración específicos de la aplicación del usuario.

(ii.) Plataforma como Servicio (PaaS). Es la capacidad proporcionada al consumidor de desplegar en la infraestructura de nube, aplicaciones creadas por el consumidor o adquiridas, utilizando lenguajes de programación, bibliotecas, servicios y herramientas soportadas por el proveedor. El consumidor no gestiona ni controla la infraestructura subyacente de la nube, servidores, sistemas operativos o almacenamiento, pero tiene control sobre las aplicaciones desplegadas y posiblemente configuraciones para el entorno de hospedaje de aplicaciones.

(iii.) Infraestructura como Servicio (IaaS). Es la capacidad proporcionada al consumidor de proveer procesamiento, almacenamiento, redes y otros recursos de computación fundamentales donde el consumidor es capaz de desplegar y ejecutar software arbitrario, que puede incluir sistemas operativos y aplicaciones. El consumidor no gestiona ni controla la infraestructura subyacente de la nube, sino que tiene control sobre los sistemas operativos, el almacenamiento y las aplicaciones implementadas; y posiblemente un control limitado de componentes de red específicos.

2.12 NIVELES DE SERVICIO: Son el conjunto de parámetros técnicos o ejecutivos que se usarán como medida de evaluación del rendimiento de un sistema o servicio. El nivel de servicio se expresa generalmente como un porcentaje de un objetivo.

En todo caso, las palabras técnicas que no se encuentren definidas expresamente en el presente Contrato tendrán los significados que les correspondan según la técnica respectiva, y las demás palabras se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general.

SECCIÓN 3 - ACUERDOS SOBRE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS.

OBJETO: Mediante el presente Contrato EL CONTRATISTA o PROVEEDOR se obliga a prestar de forma adecuada y bajo los parámetros indicados en este acuerdo, términos de prestación del servicio y cualquier otro anexo técnico, los servicios de CLOUD COMPUTING bajo las modalidades acordadas y las condiciones descritas adelante; y el CONTRATANTE o USUARIO se compromete a hacer uso de los equipos, sistemas, servidores y demás elementos dispuestos en los términos acordados en razón del servicio, las previsiones del acuerdo y las disposiciones legales vigentes; además de realizar los pagos correspondientes por el uso de este servicio en los tiempos y montos establecidos; sin perjuicio de las consecuencias jurídicas de no hacerlo.

Las especificaciones del servicio son las siguientes:

Arquitectura Cloud Computing Forsa

Servidores de Aplicativos

CLOUD	SRVTERMINALSIIF	Windows 2019 Datacenter	6	40	384

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

CLOUD	SRVIIS	Windows 2019 Datacenter	6	48	640
CLOUD	SRVTERMINAL Otros	Windows 2019 Datacenter	6	40	384
CLOUD	SRVTERMINAL ERP	Windows 2019 Datacenter	6	40	384
CLOUD	DOMINIO	Windows 2019 Datacenter	6	24	192
CLOUD	FILESERVER	Mover a Windows 2019	6	32	1664
CLOUD	INGENIERIA	Mover a Windows 2019	6	32	896
CLOUD	CGUNOURUGUAY	Linux	4	4	64
Total Recursos Asignados			**vCPU´s**	**RAM**	**SSD**
			46	**260**	**4608**

Servidores de SQL Server

Host	MV	O.S.	vCPU´s	RAM	SSD
CLOUD	SRVBD	Windows 2019 Datacenter	4	48	1024
Total Recursos Asignados			**vCPU´s**	**RAM**	**SSD**
			4	**48**	**1024**

Requerimiento Solicitado por el Cliente ajustando y aplicando las mejores prácticas de distribuciones para los recursos de procesamiento y memoria (CPU & RAM).

➢ **Servicios de Cloud Computing**

Seguridad y Comunicaciones

- Un (1) canal de conexión de **Veinte (20) Mb** directo a Internet 1:1 con asignación de direccionamiento IP público para los servidores; Servicio de Firewall-UTM con aplicación de políticas de seguridad y BestPractices para la vertical de **Forsa**.
- **Cuatro (4) VPN Site to Site**.

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

Acompañamiento en deploy a producción

- Acompañamiento en la Instalación, configuración, migración, soporte y gestión en la Cloud de **NetGroup** de los sistemas operativos de las máquinas virtuales que van a soportar la operación de **Forsa**.

Servicios de BOC y políticas de recuperación y respaldo

- Servicio de **VOC-BOC** con ingenieros certificados, somos **CSP PARTNER GOLD de VeeAM**.

- Respaldo por el **BOC** de hasta **11.3 TB** de información con hasta **Siete (7) puntos de recuperación**.

Servicios Profesionales Asociados a la Operación del Cloud Computing

- Director de proyectos asignado para manejo de los requerimientos del cliente.

- Servicios en modalidad **7x24x365** para soporte, monitoreo, gestión y seguridad desde el NOC de **NetGroup**; este servicio se presta con personal calificado en la operación y servicio del **NOC**.

- Se tiene un **CIRT** (**Cyber Incident Response Team**) disponible **7x24x365** dispuesto a reaccionar en caso de presentarse un evento que afecte la operación (**Ransomware, Virus Intelligent o DDoS**) el cual se integra de manera transparente con el personal de IT de **Forsa.**

- Establecimiento de umbrales de operación en la arquitectura para evitar problemas de desborde de la capacidad de los repositorios, saturación del uso de recursos y problemas de seguridad en caso de presentarse; se establecen los umbrales para que las alarmas se generen de manera automática.

Aplican las políticas vigentes de **Microsoft** para el modelo **SPLA** - Aplican las políticas vigentes de licenciamiento de **VeeAM**.

- Se hará el servicio de creación de los usuarios del dominio de **Forsa** en **LDAP** al directorio activo de **Microsoft**, con base en las políticas, grupos y usuarios que se entreguen en el formato adjunto a la oferta, sin costo alguno para **Forsa**.

PARAGRAFO: Durante la ejecución del presente contrato el usuario puede requerir la modificación o adición del servicio, por lo que el objeto del presente contrato y su valor puede ser variable. Los cambios sobre servicios pactados (Incrementar o disminuir un servicio) se soportará con la orden del servicio expresa del usuario y la aceptación del proveedor del servicio, documentos que integrarán a este contrato. Los cambios que correspondan a la supresión de un servicio existente o a la adquisición de uno nuevo, deben ser pactados, revisados y aceptados por ambas partes, quedando formalizados mediante documento OTROSI, que hará parte del presente acuerdo.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

3.1 LUGAR DE EJECUCIÓN: La ejecución del presente acuerdo se realizará en el domicilio social del PROVEEDOR, ubicado en la Carrera 3 No. 12 – 40, piso 6, Cali – Valle del Cauca. Lo anterior no limita el uso de otras locaciones físicas o virtuales en el marco de la prestación del servicio; para lo cual el PROVEEDOR informará de dichos espacios y respetará las previsiones que al respecto tenga el USUARIO y/o la normatividad de protección de datos en Colombia. **PARAGRAFO - CAMBIOS.** En el evento que se requiera, EL CONTRATISTA bajo su cuenta y riesgo, podrá prestar el servicio en instalaciones diferentes a las preliminarmente establecidas en la presente cláusula, previa notificación escrita a EL CONTRATANTE.

3.2 TÉRMINOS GENERALES RELATIVOS AL SERVICIO:

El proveedor del servicio se compromete a garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas pactadas con el usuario, incluyendo todo lo acordado en este contrato y los términos de servicio respectivos.

El proveedor del servicio dispondrá todos los medios a su alcance para que la información y los servicios pactados en el presente acuerdo estén disponibles para el usuario.

Si alguna circunstancia fortuita o de fuerza mayor impide garantizar la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información, el proveedor del servicio no será responsable. Sin embargo, el proveedor del servicio realizará todo lo que esté a su alcance para restablecer el funcionamiento íntegro del sistema.

3.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS: El proveedor habilitará los servicios al usuario a partir de la fecha efectiva señalada en este contrato, de acuerdo con lo señalado en los acuerdos de uso y los términos de uso del presente acuerdo.

El usuario tendrá derecho al uso de los servicios puestos a disposición del proveedor de acuerdo con lo señalado en los términos de uso y en estricto cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente acuerdo.

3.4 NIVELES DE SERVICIO: El proveedor prestará el servicio al usuario de acuerdo con lo señalado en los términos de servicio anexo y a lo estipulado en el presente acuerdo. En la medida de lo posible y donde sea posible anticipar una falla en el cumplimiento de alguno de los niveles de servicio, el proveedor notificará al usuario de tales circunstancias y tomará todas las medidas necesarias para la prevenir fallas o mitigar los efectos de estas.

En cualquier momento durante la ejecución de este acuerdo o dentro de los parámetros señalados en los términos de prestación de servicio, se proveerá por parte de NETGROUP S.A. al usuario de la información técnica que requiera para que verifique el estado de cumplimiento de los niveles de servicio. Esto se podrá hacer a través del medio que se considere más efectivo, sea de forma remota, documental, o cualquier otra que se encuentre viable a los fines de esta cláusula.

3.6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - DESCUENTOS. En caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA a la disponibilidad del servicio contratado, éste hará los siguientes

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

descuentos en la factura del MES afectado según la siguiente Tabla. Aplicable a fallas de infraestructura del Data Center según la norma TIA/EIA 942.

Disponibilidad	**Tiempo en Minutos**	**Descuento Mensual**
99.7 a 100%	Menos de 130 minutos	0%
98 a 99.6 %	131 a 864 minutos	10%
95 a 97.9%	865 a 2160 minutos	25%
90 a 94.9%	2161 a 4320 minutos	50%
89.9 % o menor	Más de 4320 minutos	100%

PARÁGRAFO: El **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – DESCUENTOS**, no aplica para las indisponibilidades que generan **los ataques de día cero y/o Ransomware**, debido a que se trata de circunstancias, que no dependen, ni nacen de la responsabilidad del CONTRATISTA.

3.7 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La ejecución del servicio de CLOUD COMPUTING se realizará en general bajos los siguientes términos:

1. El prestador del servicio se compromete con el usuario a garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma, los sistemas que la componen, el hardware que sostiene la operación y el software previsto para tal fin. Esto incluye las actualizaciones, pago de licencias y demás inversiones necesarias para la continuidad del servicio en los términos requeridos.
2. El prestador del servicio tomará acciones inmediatas encaminadas a corregir interrupciones en la operación del servicio. Las acciones de restablecimiento estarán encaminadas a tres ejes principales: (i) Coordinar manejo de la crisis, (ii) Asegurar la utilización de los procesos alternativos y (iii) Validar la normalidad de los procesos y operaciones. Cada cuatro (4) horas el personal de turno realizará una revisión total del estado físico de los servidores, verificando si los discos duros, fuentes de poder y demás equipos, para garantizar su funcionamiento bajo los estándares esperados.
3. Contacto permanente para solución de inquietudes.
4. SERVICE DESK con cobertura continua e ininterrumpida por el término del contrato, lo anterior sin oponibilidad de hora o fecha calendario.
5. Manos remotas incluidas, tanto para que EL CONTRATANTE entre o para que el equipo de ingeniería de EL CONTRATISTA sea el que bajo sus directrices ejecute alguna disposición de EL CONTRATANTE.
6. REBOOT de las máquinas en el momento de ser necesario o según políticas establecidas por EL CONTRATANTE.

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

7. Monitoreo permanente del sistema para prevenir caídas de los canales de comunicación o afectaciones al servicio.
8. Garantía de energía eléctrica continua con dos (2) plantas eléctricas, 7/24/365 días al año.
9. Suministro de energía redundante UPS de 8KVA por Rack y UPS Symmetra APC de 80 KVA N*.
10. Aire acondicionado óptimo y redundante.
11. Piso antiestático.
12. Control y monitoreo permanente de las condiciones ambientales del DATACENTER.
13. Tecnología anti-incendio FM 200.
14. Seguridad perimetral permanente que incluirá, pero no se limitará a accesos biométricos con restricción por áreas, vigilancia armada, cámaras de monitoreo, registro de ingreso del personal al DATACENTER y blindaje Nivel 5 en puertas y paredes con protección de herramientas fundentes, penetrantes o armas de fuego.
15. Uso del laboratorio del prestador del servicio, el cual ofrece un espacio reservado únicamente como sitio de trabajo para realizar actividades inherentes a la gestión del DATACENTER que el personal del usuario pueda requerir.

SECCIÓN 4 - OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

4.1 OBLIGACIONES DE USUARIO: Son obligaciones del usuario o contratante del servicio:

1. Efectuar los pagos de las facturas generadas por el PRESTADOR o CONTRATISTA por los servicios prestados de acuerdo con los montos, tarifas, términos y plazos convenidos.
2. Notificar en términos razonables requerimientos de servicio no contemplados en este acuerdo para evaluar por parte del prestador del servicio las posibilidades de su ejecución y términos de cumplimiento.
3. Notificar cualquier acción o hecho que pueda generar inconformidad o circunstancia que conlleve la falla del servicio al prestador o contratista con el ánimo de prevenir o corregir dichas vicisitudes.
4. Exigir el cumplimiento del objeto de este contrato en los términos y condiciones pactados.
5. Usar de acuerdo con los términos de uso establecidos dentro del presente acuerdo los servicios proveídos. También ejecutar de forma completa todas las obligaciones que le sean impuestas al usuario dentro de los términos de prestación del servicio.
6. Cooperar con el proveedor en la extensión necesaria y/o razonable con el fin de permitir que se le provean los servicios.
7. Las demás que se deriven de la naturaleza del presente contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

Si el Proveedor tiene pruebas razonables de i) posibles riesgos graves para el Sistema o los Servicios proveídos del usuario, o ii) actividades fraudulentas o ilegales del usuario, el Proveedor tiene derecho de a) suspender o terminar inmediatamente los accesos de los Usuarios involucrados y b) eliminar los Datos del usuario pertinentes.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

4.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. Son obligaciones del CONTRATISTA o PRESTADOR DEL SERVICIO:

1. Garantizar las mejores condiciones del servicio a su alcance; para lo cual se referirá a los estándares y normativa nacional y extranjera acogidos por las partes.
2. Poner a disposición del cumplimiento del objeto de este acuerdo la infraestructura necesaria para tal fin. El proveedor entiende como infraestructura el conjunto de hardware, software, datos y recursos humanos dispuestos para la ejecución del acuerdo.
3. Avisar en el término de la distancia las modificaciones, alteraciones y cualquier otra situación previsible que pueda afectar la prestación del servicio.
4. Garantizar la prestación del servicio y la asistencia técnica sin restricción horaria, hasta que se tenga por solucionado el incidente o requerimiento, de acuerdo con los protocolos de atención del prestador del servicio y las necesidades del usuario. En ningún caso se entenderá que el personal dispuesto para dichas actividades está o estará a cargo del usuario.
5. Asumir por su cuenta y riesgo las acreencias laborales (salarios, parafiscales, indemnizaciones y demás prestaciones sociales) y demás obligaciones relativas al funcionamiento del sistema como pago de licencias, equipos y relacionados con la prestación del servicio.
6. Las demás que surjan del cumplimiento de este contrato o las que dicte la costumbre mercantil para estos casos.

Para efectos de este acuerdo, las obligaciones relacionadas con los niveles de servicio establecidos en los términos de prestación de servicio y que hacen referencia a la parametrización técnica esperada por el usuario, se considerarán obligaciones de resultado. Las obligaciones relacionadas con la seguridad de la información se considerarán obligaciones de medio, y estas requieren que el proveedor actúe de acuerdo con el estado del arte en la materia y las soluciones técnicas disponibles para la prevención y mitigación de incidentes informáticos.

4.3 VIOLACIÓN DE LOS ACUERDOS DE USO: La violación de los acuerdos de uso habilita al proveedor a tomar las siguientes medidas: 1) suspender o terminar unilateralmente el contrato, especialmente si pone en riesgo la información o los sistemas de otros clientes, 2) a requerir judicialmente el pago de daños y perjuicios a que haya lugar, 3) lo excluye de responsabilidad frente al usuario culpable.

Cualquier violación de los términos de uso de la plataforma serán informados por el prestador del servicio al usuario.

4.4 POLÍTICA DE USO: El USUARIO es el único responsable de determinar si el SERVICIO que constituye el objeto de este Contrato se ajusta a sus necesidades.

SECCIÓN 5 - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.

5.1 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: En el marco de la ejecución de este acuerdo, y en el cumplimiento de nuestras obligaciones, se garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada en los sistemas del proveedor.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

5.2 MONITOREO DE PARÁMETROS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: La monitorización de la seguridad de la información alojada en el cloud Service estará a cargo del proveedor. Esto sin desmedro de la detección y alertas que se puedan generar por parte del usuario. Los parámetros de monitorización podrán ser definidos para cada caso concreto y listados de acuerdo con las necesidades del usuario.

De forma general, el proveedor podrá proveer al usuario de monitorización en tiempo real, incluyendo [service level dashboards], reportes de nivel de servicio y reportes de atención a incidentes. La información contenida en estos documentos o reportes son de carácter confidencial y su reserva está atada a las disposiciones de este acuerdo.

5.3 COMPLIANCE DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Las partes fijarán un conjunto de parámetros mediante los cuales se evaluará y atribuirá responsabilidad sobre las medidas de seguridad de la información, la respuesta a incidentes y el estado de la seguridad de la información y corresponden a las siguientes:

- La selección correcta de la configuración y opciones de seguridad que se implementarán en los sistemas dispuestos a la prestación del servicio.
- La implementación de software y hardware de protección, y controles de seguridad.
- La selección, programación e instalación de actualizaciones y parches de software disponibles para la mejora de vulnerabilidades y mitigación de riesgos y amenazas.
- Criterios para la detección y atención de vulnerabilidades, que incluyen contacto directo con el proveedor del sistema, la protocolización de procedimientos y la correcta difusión.

El proveedor no podrá hacerse cargo de la provisión de seguridad de la información más allá del estado del arte puesto a disposición por los proveedores de los sistemas, por las fallas o vulnerabilidades no descubiertas o no parcheadas por estos (vulnerabilidades día 0), ni por amenazas sobre las cuales aún no exista solución.

La seguridad informática se ejerce de forma conjunta entre proveedor y usuario. La seguridad de las terminales y equipos ajenos a NETGROUP S.A. y que sean usados por el cliente deben cumplir con los estándares de seguridad descritos en este acuerdo. Los incidentes informáticos que sean resultado del incumplimiento de las previsiones de seguridad de la información previstas en el acuerdo y en el ToS por parte del usuario, excluyen de responsabilidad al proveedor y hacen viable la respectiva reclamación de daños y perjuicios a que haya lugar.

SECCIÓN 6 - CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y ASPECTOS RELATIVOS A LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

6.1 PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN: La información almacenada en los servidores del proveedor del servicio será propiedad exclusiva del usuario. La creación de carpetas compartidas y el acceso a la información por parte de terceros debe contar con la autorización expresa y previa del usuario como único titular de la información.

El contenido de los espacios de almacenamiento provistos para el servicio no será en ningún caso compartido unilateralmente por el proveedor a menos que sea requerido por autoridad competente en el marco de una investigación penal bajo los términos de la Ley 906 de 2004. En tal asunto el proveedor se verá conminado al cumplimiento de la orden judicial, caso en el cual atenderá la diligencia, explicará al funcionario judicial los espacios de almacenamiento dispuestos al usuario y dispondrá el sistema para los procedimientos forenses que se consideren necesarios.

6.2 NO SUPERVISIÓN DE CONTENIDOS: El proveedor del servicio en ningún caso tendrá acceso o capacidad para supervisar los contenidos de los usuarios. Teniendo en cuenta esta previsión, le es imposible conocer los tipos de contenidos, la legalidad de los archivos, las publicaciones del usuario o cualquier otro tipo de dato que resulte atentatorio de las disposiciones en la legislación colombiana o de otros países.

Sin embargo, atendiendo a la legislación colombiana vigente, a la firma de este acuerdo el usuario se compromete con el contratista a almacenar solamente información de carácter legal, a no ejecutar acciones atentatorias en contra de otros con la tecnología del prestador del servicio y a respetar las disposiciones sobre datos personales, pornografía infantil y otros contenidos sensibles.

Si llegado el caso, el proveedor se entera de la violación de las disposiciones referentes a los términos de uso o a lo previsto en el inciso anterior, procederá de forma inmediata con las medidas previstas en este acuerdo, en particular aquellas relacionadas con la suspensión y la terminación unilateral del contrato.

6.3 MIGRACIÓN DE CONTENIDOS: La migración de contenidos a otro proveedor de servicios de *cloud computing* se considera una potencial afectación a la confidencialidad de los datos almacenados y por ende se requiere autorización expresa del usuario y en medio escrito.

6.4 USO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: La información confidencial recibida por el proveedor de servicios tendrá como única finalidad la ejecución de las obligaciones del presente acuerdo.

6.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se considerará información confidencial toda aquella información que se enmarque en los términos de las definiciones de la sección I y que por su naturaleza no sea pública, haya sido obtenida por otra parte previo a la firma de este acuerdo y que su revelación no comporte una violación de un acuerdo de confidencialidad anterior, haya

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

sido filtrada o revelada con anterioridad o haya sido independientemente creada, descubierta o desarrollada por la otra parte.

La seguridad de la información confidencial se regirá por lo señalado en la sección V del presente acuerdo.

6.6 PROPIEDAD INTELECTUAL. Cada una de las partes conservará la titularidad sobre sus activos protegidos por las normas de propiedad intelectual y se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual de la otra PARTE, incluidos sus manuales, software, signos distintivos, patentes de invención o modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del contrato o por cualquier otra causa e informará de manera inmediata, el uso indebido, por parte de un tercero, de cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual de propiedad de la otra PARTE.

Para la ejecución del presente contrato, ambas partes reconocen la propiedad intelectual de los trabajos, mejoras y demás inventos alojados y desarrollados en los servidores. En tal medida, pertenece a NET GROUP S.A. todo desarrollo tecnológico, esquema o trabajo que haya realizado para cumplir con el objeto de este contrato, esto incluye las máquinas virtuales y demás virtualizaciones creadas para correr la data cruda del usuario.

6.7 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Todo dato personal recolectado por el prestador del servicio en el marco del proceso de contratación seguirá las políticas de tratamiento establecidas. Para tal efecto, en el grupo NET GROUP S.A., esto implica el consentimiento previo, expreso e informado sobre la recolección, consulta y cualquier otro tratamiento de datos a su titular, la capacidad de modificar, conocer, rectificar y suprimir dicha información; así como la revocación del consentimiento otorgado para ello.

6.8 RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS: Todos los datos ingresados al servicio de computación en la nube que tengan carácter de personales deben haber sido recolectados de acuerdo con las políticas de tratamiento de datos de la ley 1581 de 2012 y demás normatividad vigente. Para tal caso, el prestador del servicio requerirá a la firma del presente contrato, declaración de la política de manejo de datos del usuario y la naturaleza de los datos almacenados en la plataforma.

De negarse a dicha solicitud o encontrarse que dichos datos no cumplen con los estándares normativos requeridos, el proveedor se negará a su recepción y eliminará de la plataforma cualquier pieza de información relativa a los mismos. Lo anterior en aras de salvaguardar los derechos del titular de los datos personales.

6.9 TRANSFERENCIA Y TRASMISIÓN DE DATOS PERSONALES: El prestador del servicio garantizará en los términos del artículo 25 de la ley 1581 de 2012, la salvaguarda de las bases de

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

datos que contengan datos personales y garantizará la confidencialidad del tratamiento de estos. En ningún caso se hará transferencia o transmisión de datos a DATACENTERS o infraestructuras similares que no contemplen los estándares de protección de datos de la legislación colombiana y el consentimiento de su titular.

SECCIÓN 7 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1 VALOR DEL CONTRATO: El valor mensual del presente contrato será de: Un valor de **Diez Millones Ochocientos Trece Mil Novecientos pesos** (**COP $ 10´813,900=**) excluido IVA y **Quinientos Noventa dólares americanos** (**US $ 590=**) excluido IVA; los cuales corresponden a lo siguiente:

Infraestructura Cloud Computing

Valor Mensual a pagar: $ 10´813,900= excluido IVA. Contrato a Un (1) Año.

Licenciamiento de SaaS Microsoft Hyper-V, Windows Server 2019/22

- **SAAS Mensual Hyper-V U$ 102= excluido IVA.**

SaaS SQL Server Std de 2 v'CPU (Mínimo 2 Licencias por MV)

- **Valor Mensual US $ 392= excluido IVA** (Dos (2) licencias por US $ 196= c/u para cubrir un total de Cuatro (4) vCPU´s).

SaaS de Syspeace para protección de ataques de fuerza bruta en servidores Windows.

- **Valor Mensual Noventa y Seis dólares americanos (US $ 96=) excluido IVA** (Ocho (8) Licencias a US $ 12= cada licencia excluido IVA).

Opcionales SaaS Microsoft RDP por demanda según requerimientos y decisión de Forsa.

SaaS de RDP Un (1) User-Acceso

- Valor Mensual (dólares americanos) US $ 9= excluido IVA por cada licencia requerida.

Condiciones Comerciales.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

- Estos valores serán facturados de manera mensual al momento de entrar en operación la infraestructura, los cuales deberán ser cancelados en los **20 días calendario** siguientes a la fecha de facturación; estas condiciones aplican para un contrato según el tiempo seleccionado de la oferta comercial, con renovación automática.

Condiciones del SaaS Microsoft:

- Aplicaran siempre las políticas vigentes de Microsoft para su modelo de licenciamiento **SPLA** – **SaaS**.

- Al ser el **SaaS** un producto americano siempre se cobrará en dólares americanos.
- Los valores en dólares se facturarán al TRM de la fecha de facturación.
- Los Sistemas Operativos **Microsoft** se podrán actualizar a la versión vigente sin costo adicional, siendo esto lo ideal por: **Un Windows Server 2019 es 8 veces más rápido que un 2008.**
- Los parches de seguridad vigentes son importantes para repeler ataques cibernéticos.
- Las herramientas nuevas de administración y gestión son sumamente poderosas vs las de 2008, 2012 o 2016.
- **Microsoft** no da soporte sobre 2008 o 2012.
- Aplican las políticas vigentes de **Microsoft** para el modelo **SPLA**.

Aplican las políticas vigentes de **VeeAM** para el modelo de licenciamiento.

- **Forsa** podrá hacer uso del **WAR** (work área recovery) por un periodo máximo de **Treinta (30) días** durante cada semestre de servicio, pudiéndolos tomar en periodos mínimo de una semana y máximo de **Treinta (30) días** seguidos; para el uso del **WAR** se debe hacer la coordinación con el director de proyecto asignado.

Esta tarifa tendrá un incremento al término de cada anualidad contratada, correspondiente al IPC del año inmediatamente anterior. Los valores facturados en dólares por NET GROUP Colombia serán liquidados de acuerdo con la tasa vigente en el momento de la facturación.

Algunos valores se excluyen del IVA, de acuerdo con el artículo 187 de la LEY 1819 de 2016 que modifica el artículo 476 del DECRETO 624 DE 1989. Sin embargo, si estos servicios en algún momento fueran gravados con el IVA, éste será incluido en la factura a cargo del usuario.

7.2 FORMA DE PAGO. EL CONTRATANTE o USUARIO pagará al PRESTADOR DEL SERVICIO de forma mensual y anticipada, la suma **Diez Millones Ochocientos Trece Mil Novecientos**

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

pesos (**COP $ 10´813,900=**) excluido IVA y **Quinientos Noventa dólares americanos** (**US $ 590=**) excluido IVA y liquidados estos a la TRM de la fecha de emisión de la factura, dentro de los **Veinte (20) días calendario** siguientes a la presentación de la factura. El incumplimiento del USUARIO, en alguna de las obligaciones a su cargo la constituirá en mora en forma automática y de pleno derecho por el solo incumplimiento de los plazos pactados, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno.

7.3 MODIFICACIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO POR CONDICIONES O DIFICULTADES SOBREVINIENTES. El prestador se reserva la capacidad de variar el precio y las condiciones técnicas del servicio al usuario por condiciones sobrevinientes que afecten el precio acordado y la forma de ejecución de la obligación. En tal caso, el prestador se comunicará con el usuario y le notificará de los cambios en las condiciones del servicio y el nuevo valor

Se entenderá como condición o dificultad sobreviniente cualquiera que impida al proveedor mantener el servicio al usuario de la forma y precio originalmente pactado. Esto incluye, pero no se limitará a: 1) cambios en los precios de los proveedores de tecnología del prestador de servicios, 2) cambios en la forma de provisión de productos y servicios de proveedores del prestador de servicios, 3) Cambios en las políticas macroeconómicas y fiscales del país, 4) Cualquier otra que afecte el precio o la forma de ejecución bajo las condiciones ya pactadas.

7.4 POLÍTICAS VIGENTES MICROSOFT MODELO SPLA: El valor del licenciamiento de Microsoft, está sujeto a las políticas, cambios y/o restricciones que dicha empresa realice. De igual forma, aplican las políticas vigentes de VeeAM para el modelo de licenciamiento.

7.5 TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR FALTA DE ACUERDO SOBRE PRECIO Y FORMA DE EJECUCIÓN: En el caso de presentarse un desacuerdo por parte del usuario, por el precio o forma de ejecución del servicio reajustado por parte del prestador del servicio, por haberse presentado una condición o dificultad sobreviniente que impida mantener las condiciones originalmente pactadas, el prestador del servicio tendrá derecho a la terminación unilateral del contrato. Lo anterior no causará indemnización de daños y perjuicios al usuario.

7.6 DURACION Y PRÓRROGA AUTOMÁTICA El término de duración del presente contrato será de **doce (12) meses** contados a partir del primero (1) de Mayo de dos mil veinticuatro (2024). Al vencimiento del término de este contrato, se entenderá la prórroga de este por un término sucesivo igual al periodo inicial pactado. Para denunciar el término del acuerdo y declarar su terminación sin prórroga, será necesario que una de las partes informe por escrito a la otra su intención de darlo por terminado en un plazo no inferior a 30 días calendario a la fecha de prórroga. La denuncia o notificación de terminación del acuerdo no genera para ninguna de las partes responsabilidad por daños y perjuicios, multas o sumas similares.

Las notificaciones o denuncias serán enviadas por una parte a la otra por el medio más expedito posible. Una vez notificada, la parte restante acusará recibo y se establecerá por ambas los

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

procedimientos necesarios tendientes a la recuperación, migración y eliminación de la información almacenada en los DATACENTERS del PRESTADOR DEL SERVICIO.

7.7 SUSPENSIÓN UNILATERAL DEL SERVICIO: El proveedor podrá suspender el servicio al usuario de forma unilateral y sin que esta constituya falla en el servicio en los siguientes casos:

1. No pagar el servicio dentro de la fecha y por el monto señalado en la factura. (Pasados 20 días de presentada la factura).
2. La existencia de indicios de incumplimiento de los términos de uso por parte del usuario. Entiéndase indicio como la prueba en virtud de la cual se puede presumir que existe un incumplimiento.
3. No permitir la actualización y mantenimiento de la infraestructura del proveedor.
4. Por orden judicial o autoridad competente
5. Por incumplimiento de cualquiera previsión del presente contrato.

PARÁGRAFO – CUESTIONES RELATIVAS A ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTOS: Es responsabilidad del prestador del servicio mantener en debida operación la tecnología dispuesta a sus usuarios. Para tal fin, es necesario que se realicen actualizaciones y mantenimientos preventivos y correctivos que pueden implicar la suspensión del servicio. En este caso, cuando el servidor sea compartido por virtualizaciones de varios usuarios, la negativa de uno o varios de ellos no podrá evitar las actualizaciones.

Si el servidor físico está dedicado en exclusividad a un usuario, este podrá negarse siempre cuando sea temporal y no se afecte la continuidad del servicio de ningún otro cliente, caso en el cual procederá la actualización. Habrá que dejar constancia de las partes sobre la negativa de actualización o servicio de mantenimiento y a partir de ese momento se releva la responsabilidad del prestador a garantizar la operación del servicio.

7.8 PROCEDIMIENTO DE LA SUSPENSIÓN: La suspensión del servicio operará una vez configurada cualquiera de las causales descritas en el presente acuerdo. Una vez verificada, el prestador del servicio se contactará con el usuario y le notificará la existencia de la causal y de su derecho de suspensión según este contrato. El usuario a partir de la notificación tendrá 24 horas para alegar cualquier desacuerdo o descargo sobre el hecho.

Una vez cumplido el término y manteniéndose vigente la configuración de la causal, el proveedor procederá a realizar el proceso de desconexión del equipo de la siguiente forma:

1. El proveedor realizará un análisis del servicio para dejar constancia de las condiciones técnicas de funcionamiento del servicio previo a la suspensión.
2. Se realizará la desconexión bajo los medios que el proveedor considere más apropiados (físicos virtuales).

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

3. La desconexión se fijará fotográficamente y se certificará por parte del funcionario que la realice.

4. Se hará de nuevo un análisis del servicio para verificar y constatar de la suspensión del servicio

5. Se consolidará un informe técnico del proceso de inicio a fin y se entregará copia de este al usuario suspendido.

7.9 GUARDA Y DERECHO DE RETENCIÓN DE DATA: El proveedor del servicio podrá ejercer el derecho de retención de la data almacenada en los servidores hasta que sean satisfechas las obligaciones adeudadas. Mientras tanto, el proveedor se compromete a la guarda de esta sin hacerse responsable de daños a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de esta por caso fortuito o fuerza mayor.

7.10 PROCESO DE RECONEXIÓN: Una vez subsanada la causal de suspensión y notificada en debido término al proveedor, este tendrá 36 horas para la reconexión del servicio. Para el mismo, se dejará constancia del proceso de reconexión con informe técnico que valide el estado de desconexión del servicio, el saneamiento de la causal de suspensión, la fijación fotográfica de la desconexión y la conexión final. El informe será firmado por el técnico a cargo del proceso y se trasladará copia de este al usuario.

7.11 MULTAS POR RECONEXIÓN: El proveedor podrá facturar al usuario del servicio los costos de reconexión por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del costo total de la factura, así sea transitorio, de las obligaciones del presente contrato. El monto deberá ser pagado previa reconexión del servicio salvo disposición diferente del proveedor.

En todo caso, a los montos adeudados se les aplicará un interés moratorio que se liquidará diariamente a una tasa de interés diario equivalente a la tasa de usura vigente determinada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para las modalidades de crédito de consumo.

7.12 TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS: El proveedor del servicio tendrá derecho a dar por terminado de forma unilateral el contrato, sin que se pueda considerar incumplimiento contractual, de forma anticipada y sin lugar a pagos de indemnización por perjuicios al usuario cuando:

1. Se presenta el incumplimiento del pago de (3) tres facturas consecutivas por parte del usuario del servicio. En dicho caso el proveedor terminará la relación contractual e iniciará el cobro de los valores adeudados, los intereses moratorios, la cláusula penal y la indemnización de cualquier perjuicio ocasionado.

2. El incumplimiento reiterado en el pago de los servicios facturados al usuario.

3. El incumplimiento grave o reiterado de los acuerdos de uso dispuestos en el presente acuerdo.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

4. Por el inicio de un proceso de insolvencia, reorganización, disolución, liquidación judicial o extrajudicial o similar por parte de alguna de las partes.

5. Por fuerza mayor o caso fortuito que impida la continuación de la relación contractual de manera adecuada e idónea, sin que haya lugar al pago de daños, perjuicios o indemnización de ninguna naturaleza.

6. Por cualquier acto abusivo o abstención del usuario que contribuya a desacreditar, degradar, perjudicar o entorpecer las normales actividades de la otra parte.

7. Por violación de los términos de confidencialidad descritos en este acuerdo.

8. El PROVEEDOR podrá dar por terminado el contrato de forma UNILATERAL cuando se presente cualquiera de estos casos que vulneren la Seguridad de la Información de la compañía:

- El hospedaje de sitios o información que atenten contra los gobiernos del mundo, las religiones mundiales, grupos específicos o individuos.
- El hospedaje de sitios “phishing” que engañen a los visitantes en alguna forma.
- El uso o la distribución de software, música o cualquier otro material que infrinja los derechos de autor de sus propietarios.
- El hospedaje o distribución de material pornográfico.
- La realización de ataques de hackers, o la promoción de actividades de hacking de cualquier tipo a través de foros, blogs o cualquier otro medio.

EL CONTRATANTE podrá dar por terminado el contrato ante el incumplimiento reiterado de las obligaciones asumidas por el PRESTADOR DEL SERVICIO. Previo a la decisión de terminar el contrato, se procurará subsanar la situación mediante arreglo directo. De no lograrse un acuerdo, se notificará la decisión de terminar el contrato, la cual se hará efectiva tres meses después.

En todo caso, las partes podrán terminar de mutuo acuerdo el contrato en cualquier momento en los términos que crean convenientes para ambas.

PARÁGRAFO: Cuando el USUARIO de por terminado sin justa causa el contrato, se le cobrará una multa por la terminación anticipada correspondiente al valor de los meses pendientes para la finalización del servicio.

7.13 CESIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato no podrá cederse por ninguna de las partes, sin que medie autorización previa y escrita de la otra parte. El PROVEEDOR DEL SERVICIO se reserva el derecho de realizar la cesión del contrato a un tercero en el momento que lo considere conveniente o las condiciones así lo exijan, para tal fin, bastará con una notificación escrita al USUARIO de dicha situación y le notificará los datos del cesionario. El USUARIO deberá manifestar su aceptación o rechazo para que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO pueda ceder el contrato.

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

SECCIÓN 8 - GARANTÍAS Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

8.1 GARANTÍAS DEL PROVEEDOR: El Proveedor declara y garantiza que: Los Servicios se realizarán con una habilidad y cuidado razonables de manera oportuna y profesional utilizando personal debidamente calificado y experimentado y de acuerdo con las buenas prácticas de la industria.

Los Servicios se llevarán a cabo de conformidad con los requisitos de seguridad previstos en la sección V del presente Acuerdo y de conformidad con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre seguridad en las comunicaciones y en las disposiciones de los servicios de la sociedad de la información.

El proveedor posee o ha obtenido licencias válidas de todos los Derechos de Propiedad Intelectual de Terceros, relacionados con el Contenido de Terceros o que sean necesarias para el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente contrato.

El proveedor se esforzará diligentemente en garantizar que los Servicios, el Contenido del Proveedor, el Sistema y el software pertinente estén libres de todos los virus y otros contaminantes, incluidos los códigos o instrucciones que puedan utilizarse para acceder, modificar, eliminar o dañar cualquier archivo de datos u otros programas informáticos utilizados para este fin, en cumplimiento de su obligación de medios conforme a lo establecido en este contrato.

El Proveedor garantiza y declara que utilizará el comprobador de virus más completo y actualizado; tiene plena capacidad y autoridad y todas las licencias, permisos y consentimientos necesarios de terceros para permitirle celebrar este Acuerdo y cumplir con todas las obligaciones de los Proveedores en virtud del presente acuerdo.

8.2 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Las partes no limitarán ni excluirán responsabilidad por daños producto de:

a) Por actos u omisión debido a mala conducta intencional de cualquiera de las partes;
b) Con respecto a cualquier engaño, robo, fraude o tergiversación fraudulenta por parte de sus empleados, consultores o subcontratistas;
c) Por muerte o lesiones personales causadas por su negligencia o la de sus empleados, consultores o subcontratistas, según corresponda;
d) Por incumplimiento de lo dispuesto en la sección VI (Derechos de Propiedad Intelectual, protección de datos y confidencialidad);
e) En la medida en que dicha limitación o exclusión no esté permitida por la ley.

8.3 GARANTÍAS. El CONTRATISTA o prestador del servicio, para los contratos con una duración mínima de un año o un valor mensual mayor a un salario mínimo mensual, legal y vigente, mediante la compañía corredora de seguros, las siguientes garantías:

a) **De Cumplimiento:** Que ampare el fiel cumplimiento de las obligaciones que adquiere por el presente contrato, en cuantía igual al veinte por ciento (20%) del valor de este contrato en un

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

periodo de 12 meses, la cual estará vigente por el término de duración del contrato y tres (3) meses más.

b) **De calidad del Servicio:** En un monto asegurado equivalente al 20% del valor de este contrato en un periodo de 12 meses, vigente por el término de duración de este y 3 meses más.

Las anteriores pólizas deberán ser otorgadas por **EL CONTRATISTA**, a su costa, a más tardar dentro de los 8 días siguientes a la firma de este contrato, las pólizas serán expedidas con vigencia anual y valor de contrato anual con renovación automática hasta la culminación del contrato anexando los respectivos recibos de pago de la prima.

SECCIÓN 9 - MISCELANIA.

JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE: El presente acuerdo se rige por los términos y disposiciones legales contenidos en la ley colombiana sobre contratos y demás previsiones aplicables.

9.1 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. En caso de presentarse conflictos entre las partes durante la ejecución, terminación o la liquidación del presente contrato, las partes procurarán un arreglo directo durante un lapso de treinta (30) días contados a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique a la otra la existencia de una inconformidad. Vencido el término anterior sin que las partes hayan logrado un acuerdo sobre las diferencias, se recurrirá a cualquier mecanismo legal alterno previsto para la resolución de conflictos como conciliación, transacción o amigable composición.

9.2 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS. Todos los impuestos, tasas, derechos y demás obligaciones de carácter fiscal y tributario que, como consecuencia de los actos de ejecución del presente contrato, establezcan o impongan las disposiciones legales correspondientes, serán de la estricta responsabilidad de la parte a la que le corresponda cumplirlas.

9.3 MÉRITO EJECUTIVO. Las partes declaran de manera expresa que reconocen y aceptan que este contrato presta mérito ejecutivo para que la parte cumplida exija el pago de (i) las multas y sanciones que se causen por el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones a su cargo en virtud de la ley o de este contrato, (ii) cualesquier suma de dinero que por determinado concepto deba ser pagada por la parte incumplida; para lo cual bastará la sola afirmación de incumplimiento de la parte cumplida, afirmación que será probada en debida forma en un futuro proceso judicial, así como demandar ejecutivamente las obligaciones de dar, hacer o no hacer.

9.4 CONFIDENCIALIDAD: Las partes se comprometen a guardar absoluta confidencialidad y reserva sobre toda la información que les sea dada a conocer con ocasión del desarrollo del presente CONTRATO, y que sea considerada como INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y se extiende a cualquier información que reciban las PARTES derivadas del SERVICIO objeto de este CONTRATO, información sobre las PARTES, e información sobre los clientes de las PARTES, así mismo las PARTES se comprometen a hacer que los trabajadores y en general todos los empleados que tengan acceso a esa información, se obliguen a guardar absoluta reserva sobre el contenido de la

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

información y que la misma sea utilizada solo para los fines de este contrato, ya que la información suministrada es propiedad exclusiva de la Parte que la revela. El PROVEEDOR ofrece la garantía de la confidencialidad de la información relacionada con el USUARIO.

Las obligaciones anteriores de confidencialidad no serán de aplicación cuando:

- La información haya sido independientemente obtenida o desarrollada por la Parte receptora o la haya recibido de forma legítima por otra fuente que le autorizara a revelar la citada Información.
- La información sea conocida por el público en general sin incumplimiento de las obligaciones por la Parte receptora.
- La información fuera conocida por la Parte receptora sin obligaciones de confidencialidad, lo que deberá acreditar documentalmente.
- La información sea revelada con la expresa autorización por escrito de la Parte informante.

9.6 MODIFICACIONES. Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse por medio de otrosí, previo acuerdo entre las partes. Tales modificaciones harán parte integral del mismo. Se exceptúa lo dispuesto en el parágrafo de la cláusula 3.1.

PARÁGRAFO. Si cualquier disposición del presente contrato fuere considerada con nulidad parcial de que trata el artículo 902 del Código de Comercio, la validez, legalidad o exigibilidad de las disposiciones restantes del presente contrato, no se verán afectadas ni menoscabadas en modo alguno.

9.7 CLAUSULA PENAL. En caso de incumplimiento por alguna de las partes de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato dará derecho a la parte cumplida, según el caso, a exigir el pago de la suma de dinero equivalente al 20% del valor total del contrato a título de pena por daños y perjuicios anticipados. Esto sin menoscabo de la exigibilidad de la obligación principal.

9.8 CONTROL PARA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO. Las partes certifican que: 1. Sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de actividades ilícitas o de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo. 2. Cuentan con los medios idóneos para la prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo y realizarán las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas con lavado de activos y financiación del terrorismo. 3. Permanentemente realizan actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas, particularmente de lavado de activos o financiación del terrorismo. En cumplimiento de lo anterior, las partes se obligan a: 1. Entregar información veraz y verificable para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo. 2. Actualizar sus datos suministrando la totalidad de los soportes que se requiera. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato alguna de las partes, sus administradores o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo

ler FDD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

(penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuesen incluidos en cualquiera de las listas de control actuales o que se creen, en forma enunciativo y no limitativa tales como las de la ONU, OFAC etc., la parte no involucrada, tendrá el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio.

9.9 ANTICORRUPCIÓN. Las partes, mediante la suscripción del presente contrato, declaran que no ha participado, no participan y no van a participar en ninguna acción que viole las normas y leyes anticorrupción que les sea aplicables en el territorio donde las partes tengan su negocio. Las partes se obligan a no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los Colaboradores de la otra parte, ni a cualquier otro funcionario público o privado que pueda influir en la selección de su propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, privados, colaboradores o sobre cualquier otra persona o entidad pública o privada, puedan influir sobre la asignación del contrato u órdenes. Adicionalmente las partes, podrán realizar visitas y solicitar información necesaria con el fin de evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos. Sí se rehúsa a responder adecuadamente los requerimientos o aceptar la visita dará lugar a la terminación del contrato, sin indemnización alguna. Los interventores y supervisores designados o contratados por las partes están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente. Las partes tendrán el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio, si se comprobare el incumplimiento de los compromisos anticorrupción. Adicionalmente se le aplicarán las sanciones establecidas en la Política Anticorrupción.

9.10 ANEXOS DEL CONTRATO. Hacen parte integral de este contrato los siguientes documentos:

1. Propuesta comercial “Oferta-CloudComputing”.
2. Póliza de Cumplimiento y calidad del servicio (Cuando aplique).
3. Comunicado ataques de día cero y ransomware
4. Comunicado Pólizas (Cuando aplique).
5. Comunicado Soporte.

9.11 ACUERDO INTEGRO: El presente CONTRATO, la(s) ORDEN(ES) DE SERVICIO y los documentos anexos constituyen la totalidad del acuerdo entre las PARTES. Cualquier modificación respecto de los términos del CONTRATO o de la(s) ORDEN(ES) DE SERVICIO será válida si consta en documento escrito debidamente firmado por las PARTES.

9.12 DOMICILIO Y NOTIFICACIONES. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Cali (Valle) y las notificaciones serán recibidas:

ler FOD

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

EL CONTRATANTE	
DIRECCIÓN	ZONA FRANCA PERMANENTE DEL CAUCA
TELÉFONO	+57 602-3690240
CORREO ELECTRÓNICO	facturas.servicios@forsa.net.co
EL CONTRATISTA	
DIRECCIÓN	CARRERA 3 NO. 12 – 40, PISO 6. Cali – Valle del Cauca
TELÉFONO	+57 2 5245246
CORREO ELECTRÓNICO	financiero@netgroupsa.com

Leído por las partes y conformes con los términos y condiciones, se firma el documento introduciendo firmas digitales con el debido Audit Trail que permite verificar la identidad del firmante, su correo electrónico, la dirección IP del equipo dónde se firma, la fecha y hora de la firma, la integridad del documento firmado y el proceso de firma. Cada firmante recibirá en su cuenta de correo una copia auditada del documento.

DigiSigned by
lrocha@netgroupsa.com
Date: 24/05/2024
5:19:32 PM COT

MAURICIO EDUARDO ROCHA MARÍN
Representante legal **NET GROUP S.A.**
lrocha@netgroupsa.com

FELIPE OTOYA DOMINGUEZ
DigiSigned by
forsa@forsa.net.co
Date: 27/05/2024

FELIPE OTOYA DOMINGUEZ
Representante legal **FORSA S.A.**
facturas.servicios@forsa.net.co

Aprobado:

Director de proyectos	John Freddy Murillo jmurillo@netgroupsa.com	JFM
Gerente de cuenta	Luis Fernando Gutiérrez lgutierrez@netgroupsa.com	LFGS
Financiero	Sandra Milena Zape financiero@netgroupsa.com	
Jurídico	Carlos Humberto Ocampo Ramos carlosocampo@maconsultor.com	CHOR
Gerente TICs FORSA	Juan Carlos Velásquez juanvelasquez@forsa.net.co	JCVD

Audit Trail

DigiSigner Document ID: 85235870-3472-48c7-bb18-785d585ebd0f

Signer	Signature
Email: carlosocampo@maconsultor.com IP Address: 186.168.80.156	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	
Email: lrocha@netgroupsa.com IP Address: 201.234.74.30	

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30

ler

Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30



Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30



Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30



Email: lrocha@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30



Email: jmurillo@netgroupsa.com
IP Address: 191.111.226.143



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



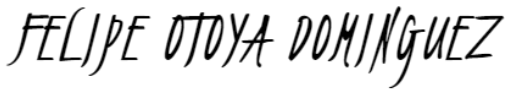
Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: forsa@forsa.net.co
IP Address: 2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb



Email: lgutierrez@netgroupsa.com
IP Address: 201.234.74.30



Email: juanvelasquez@forsa.net.co
IP Address: 190.14.224.171



Event	User	Time	IP Address
Upload document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:34:58 COT	186.168.80.156
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:35:00 COT	186.168.80.156
Sign document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:23 COT	186.168.80.156
Close document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:23 COT	186.168.80.156
Export to Google Drive	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:26 COT	
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:31 COT	186.168.80.156
Close document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:41 COT	186.168.80.156
Send for signing	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 9:44:44 COT	186.168.80.156
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	23/05/2024 10:03:18 COT	186.168.80.156
Open document	jmurillo@netgroupsa.com	23/05/2024 11:05:28 COT	201.234.74.30
Open document	lrocha@netgroupsa.com	24/05/2024 17:18:58 COT	201.234.74.30
Sign document	lrocha@netgroupsa.com	24/05/2024 17:19:32 COT	201.234.74.30
Close document	lrocha@netgroupsa.com	24/05/2024 17:19:32 COT	201.234.74.30
Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	26/05/2024 9:45:23 COT	

Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	26/05/2024 9:45:23 COT	
Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	26/05/2024 9:45:23 COT	
Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	26/05/2024 9:45:23 COT	
Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	26/05/2024 9:45:23 COT	
Open document	jmurillo@netgroupsa.com	26/05/2024 12:08:29 COT	191.111.226.143
Sign document	jmurillo@netgroupsa.com	26/05/2024 12:08:43 COT	191.111.226.143
Close document	jmurillo@netgroupsa.com	26/05/2024 12:08:43 COT	191.111.226.143
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 8:06:59 COT	190.66.84.126
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:12:04 COT	190.66.84.126
Close document	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:12:42 COT	190.66.84.126
Open document	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:13:08 COT	190.66.84.126
Close document	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:17:21 COT	190.66.84.126
Send for signing	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:17:25 COT	190.66.84.126
Remove signer	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:17:37 COT	190.66.84.126
Open document	forsa@forsa.net.co	27/05/2024 9:41:47 COT	2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb
Sign document	forsa@forsa.net.co	27/05/2024 9:57:11 COT	2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb
Close document	forsa@forsa.net.co	27/05/2024 9:57:11 COT	2800:484:d87f:fbf8:1085:ac86:e6de:15cb
Resend for signing	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 9:59:46 COT	190.66.84.126
Open document	lgutierrez@netgroupsa.com	27/05/2024 10:04:11 COT	201.234.74.30
Sign document	lgutierrez@netgroupsa.com	27/05/2024 10:05:01 COT	201.234.74.30
Close document	lgutierrez@netgroupsa.com	27/05/2024 10:05:01 COT	201.234.74.30
Open document	juanvelasquez@forsa.net.co	27/05/2024 10:27:00 COT	190.14.224.171
Sign document	juanvelasquez@forsa.net.co	27/05/2024 10:28:29 COT	190.14.224.171
Close document	juanvelasquez@forsa.net.co	27/05/2024 10:28:29 COT	190.14.224.171
Remove signer	carlosocampo@maconsultor.com	27/05/2024 11:39:14 COT	190.66.84.126