CONTRATO DE IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S

No. 041-2026

Los suscritos, **(i) RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.085.457 expedida en Bogotá D.C., actuando como Primer Suplente del Presidente y por tanto Representante Legal Suplente de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX**, sociedad de servicios financieros, legalmente constituida mediante escritura pública número 1.497 de octubre 31 de 1.992, otorgada en la Notaría Cuarta de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien en adelante se denominará el **CONTRATANTE** y/o **FIDUCOLDEX**, por una parte y por la otra, **(ii) RAFAEL CAICEDO GARCIA,** identificado con la cédula de ciudadanía número 2.940.699 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.** con NIT. 860.062.823-0, con domicilio en Bogotá D.C., constituida por Escritura Pública No. 791 del 4 de marzo de 1980, otorgada en la Notaría 7 de Bogotá, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 22 de abril de 1980 bajo el número 83655 del Libro IX, quien en adelante y para todos los efectos se denominará el **CONTRATISTA**, acuerdan celebrar el presente Contrato de Implementación y Licenciamiento, que se regirá por las cláusulas que se insertan a continuación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que FIDUCOLDEX es una sociedad de servicios financieros, sometida a control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, creada bajo la forma de sociedad comercial anónima de economía mixta indirecta, cuyo principal accionista es el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - Bancóldex, que tiene por objeto social principal: (i) La celebración de contratos de fiducia mercantil en todos sus aspectos y modalidades, de acuerdo con las disposiciones que contiene el Decreto 663 de 1993, el Titulo XI del Libro Cuarto del Código de Comercio, y las demás normas complementarias o concordantes, o las que las adicionen o sustituyan y, (ii) La realización de todas las operaciones, negocios, actos, encargos y servicios propios de la actividad fiduciaria, que aparecen en el Decreto 663 de 1993 y en las demás normas complementarias o concordantes, o en las que las adicionen o sustituyan.

2. Que dentro de los objetivos estratégicos de **FIDUCOLDEX** se encuentra la optimización de sus procesos con miras a avanzar en la implementación de su política de sostenibilidad, mejorando su eficiencia operacional y la funcionalidad de su gestión, lo cual incluye, entre otros aspectos, la innovación tecnológica y dentro de este, la implementación de soluciones informáticas y tecnológicas para sus procesos.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

3. Que, de acuerdo con lo expresado por la Gerencia de Informática y Tecnología de la sociedad Fiduciaria se requiere contratar la implementación de una herramienta de análisis y mitigación de vulnerabilidades de toda la infraestructura tecnológica interna de la Fiduciaria. (Servidores, Switches, Firewall, Virtualización, WAF y equipos activos de red) esto a través del suministro de un licenciamiento del aplicativo.

4. De acuerdo con lo señalado, la Gerencia de Informática y Tecnología sometió a consideración del Comité de Compras de la Fiduciaria, la necesidad de contratar el precitado servicio de implementación y licenciamiento de la herramienta de análisis y mitigación de vulnerabilidades. Mencionada contratación fue aprobada por el Comité de Compras en reunión ordinaria llevada a cabo el 29 de abril de 2026, según consta en el Acta No. 6 de 2026.

5. De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de **FIDUCOLDEX,** la selección del Contratista se realizó bajo la modalidad de comparación de ofertas, en virtud de la cual se recibieron propuestas de las sociedades INTEGRACIÓN AV, LAP INGENIERIA y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.; resultando seleccionada la propuesta presentada por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S. por cumplir con las exigencias técnicas y requisitos habilitante y calificables establecidos por la Gerencia de Informática y Tecnología de la Fiduciaria para el servicio a contratar.

6. En consecuencia, la Gerencia de Informática y Tecnología, mediante radicado SOL-097-26 de fecha 3 de julio de 2026, solicitó a la Subgerencia Jurídica Fiduciaria la elaboración del presente contrato, a efectos de contar con los servicios mencionados en las consideraciones precedentes.

7. **FIDUCOLDEX** cuenta con el presupuesto requerido para esta contratación, según el DDP No. 75 expedido el 24 de junio de 2026, por la Dirección de Planeación Financiera y Control de la Vicepresidencia Corporativa de **FIDUCOLDEX.**

Con base en lo anterior, las Partes acuerdan celebrar el presente Contrato, que se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA - OBJETO: En virtud del presente Contrato, el **CONTRATISTA** se obliga con el **CONTRATANTE** a suministrar cien (100) licencias de Tenable Vulnerability Management (TVM) y Tenable Patch Management (TPM), incluyendo los servicios profesionales de implementación,

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

parametrización, capacitación, puesta en marcha y soporte de la herramienta TENABLE VULNERABILITY Y PATCH MANAGEMENT, cumpliendo los requerimientos funcionales y técnicos detallados en la propuesta de fecha 7 de mayo de 2026, presentada por el **CONTRATISTA**, la cual hace parte integral del presente Contrato como Anexo No. 1 – "Oferta".

SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO: Para el adecuado y satisfactorio cumplimiento del objeto contratado, el **CONTRATISTA** llevará a cabo el servicio de conformidad con los requerimientos funcionales y técnicos detallados en la propuesta de fecha 7 de mayo de 2026, presentada por el **CONTRATISTA**, la cual hace parte integral del presente Contrato como Anexo No. 1 – "Oferta".

TERCERA - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Con ocasión del presente Contrato, el **CONTRATISTA** asume las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las establecidas en otras cláusulas de este Contrato:

1. Entregar y activar cien (100) licencias de Tenable Vulnerability Management (TVM) y Tenable Patch Management (TPM).
2. Mantener activa la suscripción de las licencias por el término de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega y activación.
3. Realizar el diseño, implementación, configuración, puesta en marcha y transferencia de conocimiento de la solución Tenable Vulnerability Management (TVM) y Tenable Patch Management (TPM), garantizando su operación eficiente, segura e integrada con la infraestructura tecnológica de FIDUCOLDEX como herramienta para el análisis y mitigación de vulnerabilidades de toda la infraestructura tecnológica interna de la Fiduciaria.
4. Diseñar la arquitectura de la solución Tenable, incluyendo: Consola central de gestión (Tenable.io o Security Center, según aplique) y distribución de scanners (Nessus/Nessus Agents).
5. Definir políticas de escaneo alineadas con: Buenas prácticas de la industria (CIS, NIST, ISO 27001) y Requerimientos de FIDUCOLDEX (criticidad del negocio, ventanas operativas).
6. Elaborar y entregar al Supervisor del Contrato un plan de implementación detallado (cronograma, hitos, riesgos y mitigaciones).
7. Instalación de componentes Tenable: Consola de administración, scanners distribuidos, agentes en endpoints cuando aplique.
8. Acompañamiento inicial para la configuración de usuarios, roles y perfiles de ingreso a la herramienta.
9. Realizar Configuración de roles, perfiles y controles de acceso.
10. Definir y configurar: i) Escaneos ii) Escaneos on-demand y programados.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

11. Acompañamiento inicial en la configuración de los escaneos ejecutados a demanda y programados.
12. Parametrizar políticas de escaneo para: Servidores, Estaciones de trabajo, Dispositivos de red y Aplicaciones críticas.
13. Acompañamiento inicial en la configuración de dashboards ejecutivos y técnicos.
14. Acompañamiento inicial en la definición de criterios de priorización (CVSS, criticidad del activo, exposición).
15. Configuración de alertas y notificaciones automáticas.
16. Establecer línea base de vulnerabilidades (baseline inicial).
17. Implementar el módulo o solución de parcheo integrada.
18. Configurar repositorios de parches y fuentes de actualización.
19. Definir políticas de actualización por tipo de activo.
20. Acompañamiento inicial en la configuración de ciclos de parchado (mensual, crítico, emergencia).
21. Acompañamiento inicial en la configuración del despliegue automatizado y controlado.
22. Acompañamiento en el entorno piloto para validación de parches.
23. Acompañamiento en la ejecución de pruebas de compatibilidad antes de despliegue masivo.
24. Validar instalación exitosa de parches realizados durante la prueba piloto.
25. Relacionar vulnerabilidades detectadas con parches disponibles durante la prueba piloto.
26. Acompañamiento en el seguimiento inicial de remediación.
27. Configuración inicial en la generación de reportes de cumplimiento de parchado.
28. Garantizar la implementación y el uso de protocolos seguros durante toda la solución.
29. Acompañamiento inicial para asegurar el manejo seguro de credenciales (cifrado, rotación).
30. Acompañamiento inicial para implementar controles de acceso basado en roles (RBAC).
31. Cumplir con las políticas de seguridad de la información de FIDUCOLDEX.
32. Documentar riesgos técnicos detectados durante la implementación.
33. Entregar un documento de arquitectura implementada al Supervisor del Contrato, el manual de operación de la solución, procedimientos de escaneo y parchado, guías de respuesta ante vulnerabilidades críticas, configuraciones realizadas y respaldos y material de capacitación al Supervisor del Contrato.
34. Capacitar a los funcionarios que destine FIDUCOLDEX en: Uso de la plataforma Tenable, Interpretación de resultados y gestión de vulnerabilidades y parches.
35. Realizar sesiones prácticas de transferencia de conocimiento (hands-on).
36. Entregar la Solución implementada, operativa y a satisfacción de **FIDUCOLDEX**.
37. Realizar entrega, por escrito de: Línea base de vulnerabilidades, reportes de evaluación inicial, políticas de parchado configuradas en compañía con Fiducoldex, evidencias de implementación, acta de cierre del proyecto.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

38. Realizar el acompañamiento de pruebas funcionales a **FIDUCOLDEX.**
39. Cumplir con el cronograma de trabajo que será establecido por las partes en el acta de inicio a suscribir.
40. Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del contrato, de acuerdo con los términos previstos en este documento, de conformidad con los requerimientos funcionales y técnicos detallados en el presente Contrato y en la propuesta de fecha 7 de mayo de 2026.
41. Ejecutar la implementación procurando no afectar ni interrumpir los servicios o archivos nativos del CONTRATANTE, coordinando previamente cualquier actividad que pueda generar impactos y gestionando su oportuna mitigación.
42. Seguir las instrucciones que le imparta el **CONTRATANTE** a través del supervisor del Contrato designado, en procura del eficiente y eficaz desarrollo de este.
43. Planificar, reportar y hacer seguimiento a las actividades y requerimientos elevados por parte del **CONTRATANTE** durante la fase de implementación y acompañamiento inicial del proyecto**.**
44. Asignar el personal técnico idóneo y con la suficiente experiencia para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.
45. Contar con la estructura organizacional y tecnológica necesaria para responder oportunamente a los requerimientos de **FIDUCOLDEX**, de acuerdo con lo presentado en la Oferta.
46. Adoptar las medidas de índole técnica, de seguridad de la información y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, todo lo anterior conforme a las políticas y lineamientos que establezca el **CONTRATANTE**. Para estos efectos el **CONTRATISTA** deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en la norma ISO 27001:2022 de acuerdo con la naturaleza de los datos que trate.
47. Mantener la confidencialidad de la información que le dirija **FIDUCOLDEX** sin divulgarla a terceros no autorizados. El **CONTRATISTA** será responsable ante los terceros y ante **FIDUCOLDEX** por la información que hubiere revelado de forma no autorizada que le sea imputable, siempre que medie dolo o culpa.
48. Garantizar que el software que coloca a disposición para uso de **FIDUCOLDEX** sea legal y cumpla con toda la normatividad que le resulta aplicable.
49. Responder por los daños que ocasione su personal en el desarrollo del contrato sobre la información, los bienes o el personal de **FIDUCOLDEX**, sin perjuicio de las garantías otorgadas.
50. Guardar absoluta reserva sobre los documentos e información a la que tenga acceso para la

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

ejecución del presente contrato.

51. Cumplir con todas las obligaciones legales que tenga frente al personal empleado para el cumplimiento del presente contrato, especialmente las de carácter laboral, lo cual incluye el pago de salarios, compensaciones, prestaciones sociales, seguridad social integral, indemnizaciones y aportes fiscales y parafiscales, pudiendo ser requerido en cualquier tiempo por **FIDUCOLDEX** para que aporte las planillas que certifiquen los pagos.

52. Verificar que el personal designado para realizar las actividades requeridas para la ejecución del objeto del contrato, porte en todo momento dentro de las instalaciones de **FIDUCOLDEX** el carné que lo identifique como empleado o dependiente del **CONTRATISTA**, así como el documento que lo acredite como afiliado a la EPS y ARL correspondientes.

53. Respetar los procesos y procedimientos de **FIDUCOLDEX**, para la presentación de facturas y demás trámites requeridos para el efecto.

54. Asistir a las reuniones a las que sea citado el personal del **CONTRATISTA** por parte de **FIDUCOLDEX**.

55. Atender cualquier requerimiento hecho por **FIDUCOLDEX** sobre la ejecución del objeto de este contrato y asesorarla sobre el particular.

56. Desarrollar con el mayor cuidado y dedicación el objeto contratado, coordinando y realizando las actividades necesarias para la satisfacción y cabal cumplimiento del mismo.

57. Informar por escrito oportunamente al Supervisor designado por el **CONTRATANTE**, en caso de presentarse alguna situación anormal en la ejecución de los servicios objeto del contrato o cualquier incidencia o acontecimiento que pueda afectar la ejecución del presente contrato.

58. Informar oportunamente a **FIDUCOLDEX** de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal o de su calidad tributaria. Es responsabilidad del **CONTRATISTA** mantener actualizada su calidad tributaria en **FIDUCOLDEX**, mientras esté vigente el presente contrato, para efectos de la correcta realización de los pagos.

59. Dar cumplimiento a lo estipulado en las políticas de Seguridad de la Información de **FIDUCOLDEX**, entre las cuales se encuentran:

a) Si para efectos de la ejecución del contrato el **CONTRATISTA** debe tener acceso a información sensible de **FIDUCOLDEX** o administrada por éste, esta se proporcionará con las medidas de seguridad necesarias, con el fin de que no pueda ser modificada o alterada por el **CONTRATISTA**.

b) Al terminar el contrato, el **CONTRATISTA** deberá devolver la información entregada por **FIDUCOLDEX** o en su defecto destruirla previa autorización de éste y conforme a las políticas de destrucción de documentos.

c) Los empleados o dependientes del **CONTRATISTA** no podrán tener acceso a áreas o zonas seguras de **FIDUCOLDEX**. Sí fuera necesario su ingreso a determinadas áreas será necesario la autorización de un funcionario de **FIDUCOLDEX** el cual deberá acompañar

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

al **CONTRATISTA** durante el tiempo que este permanezca en dicha área.

d) Los funcionarios del **CONTRATISTA** se anunciarán en la recepción de **FIDUCOLDEX** a su ingreso y salida, y registrarán los equipos necesarios para la realización de las actividades que deban realizar al interior de sus instalaciones.

e) No revelar a terceros la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio

f) El **CONTRATISTA** se obliga a informar a **FIDUCOLDEX** sobre cualquier violación a la seguridad de la información que afecte sus operaciones o sus negocios.

g) El **CONTRATISTA** comunicará a **FIDUCOLDEX** los planes de tratamiento que contempla ante posibles violaciones de la seguridad y los tiempos en que tendrán efecto esas acciones.

h) El **CONTRATISTA** informará a **FIDUCOLDEX**, todos los cambios en su entorno que afecten el negocio o la operación de su cliente, en forma oportuna.

i) El **CONTRATISTA** comunicará a **FIDUCOLDEX** los cambios o modificaciones programados de los servicios prestados, los cuales serán previamente autorizados por la Fiduciaria. Los cambios serán documentados por el **CONTRATISTA**.

j) El **CONTRATISTA** puede tener la necesidad de aplicar a otras organizaciones con las que suscriba

k) acuerdos, las mismas políticas y condiciones que a él le ha impuesto **FIDUCOLDEX**, en la medida en la que se conforme una cadena de suministro.

l) En el evento en que el contratista sea requerido por una autoridad para el suministro de información de **FIDUCOLDEX**, deberá informar inmediatamente a **FIDUCOLDEX** a fin de que este pueda adoptar o establecer las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información ante el requerimiento de las autoridades.

60. Permitir a **FIDUCOLDEX** a evaluar y auditar los controles de seguridad implementados por el **CONTRATISTA**, en forma periódica o cuando se presenten cambios significativos en los controles o en la relación contractual entre ambas partes.

61. Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento, ejecución y finalización del presente contrato, que sean propias de este tipo de contratos de acuerdo con la ley o que aparezcan consignadas en otras cláusulas de este documento o sus anexos.

CUARTA - OBLIGACIONES DE FIDUCOLDEX: FIDUCOLDEX Se obliga para con el **CONTRATISTA** a:

1. Pagar al **CONTRATISTA** la contraprestación establecida por los servicios objeto del Contrato, en los términos y condiciones y de acuerdo con las Fases previstas en este documento.

2. Suministrar al **CONTATISTA** la información que requiera para el desarrollo del presente contrato, al igual que la infraestructura requerida para la instalación de la herramienta.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

3. Informar al **CONTRATISTA** cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectarla ejecución del presente contrato.
4. Cumplir con las demás obligaciones que le sean aplicables conforme a la ley.

QUINTA - DURACIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de dos (2) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del Contrato. El plazo de ejecución del contrato podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes, para lo cual suscribirán el correspondiente Otrosí.

PARÁGRAFO: FIDUCOLDEX podrá dar por terminado de manera anticipada el presente contrato, en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al **CONTRATISTA** con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de terminación, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados y efectivamente recibidos a satisfacción de **FIDUCOLDEX** hasta la fecha de terminación anticipada, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al **CONTRATISTA**.

SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del presente Contrato se establece en la suma de **CUARENTA Y UN MILLONES SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS M/CTE ($41.061.921),** discriminados así: i) por concepto de licenciamiento Tenable Vulnerability Management, la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL NOVENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($35.885.095)**, servicio excluido de IVA; ii) por concepto de servicios profesionales de implementación, parametrización, capacitación, puesta en marcha y soporte de la herramienta TENABLE VULNERABILITY Y PATCH MANAGEMENT, la suma de **CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($4.350.274)** más IVA por valor de **OCHOCIENTOS VEINTISÉIS MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($826.552),** para un valor total de **CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($5.175.826)** IVA incluido.

FIDUCOLDEX pagará al **CONTRATISTA** el valor del Contrato mediante dos (2) pagos, así: i) un primer pago por la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL NOVENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($35.885.095),** correspondiente al licenciamiento Tenable Vulnerability Management, y ii) un segundo pago por la suma de **CINCO MILLONES CIENTO SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($5.175.826),** IVA incluido, correspondiente a los servicios profesionales de implementación, parametrización, capacitación, puesta en marcha y soporte de la herramienta TENABLE VULNERABILITY Y PATCH MANAGEMENT. Cada pago se realizará una vez el **CONTRATISTA** haya cumplido a satisfacción

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

con la ejecución del respectivo concepto contratado, previo recibo a satisfacción y visto bueno del Supervisor del Contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor de los servicios prestados por el **CONTRATISTA** comprende todos los costos y gastos en que incurra para cumplir con el objeto del contrato y las obligaciones derivadas del mismo, y no tendrá reajustes en favor del **CONTRATISTA** durante la vigencia del Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectos de los pagos a favor del **CONTRATISTA**, **FIDUCOLDEX** verificará que la póliza se encuentre aprobada y que el **CONTRATISTA** cumpla para el pago con la presentación de: **(i)** La factura o documento de cobro con el lleno de los requisitos legales y el visto bueno del supervisor, **(ii)** Los documentos que acrediten estar al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales.

PARÁGRAFO TERCERO: Las **PARTES** convienen que **FIDUCOLDEX** podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos:

a. Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
b. Cuando se cite en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.
c. Cuando el contenido de la factura no esté de acuerdo con las condiciones del contrato.
d. Cuando la factura se radique enmendada o alterada en su contenido original y con ello se altere el concepto o el valor real de la misma.
e. Cuando se presente la factura por fuera de los plazos de radicación del calendario tributario, unilateralmente establecido por **FIDUCOLDEX**, al cual se acoge desde ahora el **CONTRATISTA**, calendario que será remitido de manera previa y mensual.
f. Cuando se presente la factura sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
g. Cuando falte la firma del emisor vendedor o prestador del servicio en la factura electrónica, o alguno de los requisitos señalados en la Resolución 000042 de 2020, emitida por la DIAN.
h. Cuando no se haya aceptado el bien o servicio por el supervisor del contrato.
i. Cuando el supervisor haya presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la recepción de la factura.
j. Cuando se pretenda el cobro de la factura por un tercero distinto del emisor, que no haya cumplido con el aviso previo o los demás requisitos de la Ley 1231 de 2008. Para que la factura pueda endosarse el vendedor o emisor debe haber dejado constancia expresa de su intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.
k. Cuando reciba orden de autoridad competente que suspenda la circulación de la factura o afecte los derechos relacionados con la misma o con el negocio causal que le dio origen.
l. Cuando no haya sido aprobada la póliza inicial o sus anexos modificatorios.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

PARÁGRAFO CUARTO: El pago se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en el canal habilitado para la recepción de la factura electrónica, mediante consignación en la cuenta que le indique el **CONTRATISTA** en la respectiva factura y/o en el Formato de Inscripción de Proveedores.

PARÁGRAFO QUINTO: IMPUESTOS: Todos los impuestos, tasas y contribuciones que se puedan causar con la celebración, ejecución y/o liquidación del presente Contrato serán de cargo de la Parte que corresponda de conformidad con la ley o regulación tributaria aplicable. En caso de que durante la ejecución del Contrato existan otros gravámenes que actualmente no estén contemplados por la legislación colombiana y que se deban aplicar a este tipo de negocios, serán asumidos por quien corresponda según la ley.

SÉPTIMA - GARANTÍAS: El **CONTRATISTA** se obliga a constituir en favor de **FIDUCOLDEX**, en Formato para Particulares, una Póliza de Seguro para amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contractuales, a nombre de **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.– FIDUCOLDEX** con NIT 800.178.148-8. La póliza deberá ser expedida por una compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que ampare:

a) **Cumplimiento del Contrato**: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más.

b) **Calidad del bien o servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más.

c) **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor establecido para la ejecución del contrato incluido IVA, con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: Estará a cargo de la **CONTRATISTA,** el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la póliza, por lo que debe remitir la póliza a **FIDUCOLDEX**, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, acompañada del soporte de pago de la prima o su equivalente, expedida por la Compañía de Seguros, así como las condiciones generales.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento que el plazo de ejecución del Contrato sea prorrogado y/o adicionado en su valor mediante el correspondiente Otrosí, el **CONTRATISTA** se obliga a ampliar la vigencia y cuantía de la garantía de que trata esta cláusula y a remitir dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del respectivo otrosí, el anexo modificatorio de la póliza, así como el soporte o constancia de pago de la prima expedido por la compañía de seguros.

OCTAVA – MULTAS: FIDUCOLDEX aplicará al **CONTRATISTA** multas diarias de cero coma uno por ciento (0,1%) del valor total del contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del quince por ciento (15%) del valor total del contrato, en los siguientes eventos:

1. Por el retardo de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** estipuladas en el contrato, dentro del plazo previsto para cada una de ellas.
2. Por el incumplimiento del cronograma de trabajo establecido en el acta de inicio.
3. Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**.
4. Por no acatar la normatividad vigente en la ejecución del objeto contratado.
5. Por cada día de incumplimiento en el pago de las obligaciones laborales que tenga frente a los empleados o dependientes que destine a la ejecución de las prestaciones a su cargo.
6. Por incumplimiento en el término para liquidar el contrato o por no allegar los documentos requeridos para tal fin, cuando se requiera suscribir acta de liquidación.

La multa se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de **FIDUCOLDEX** al **CONTRATISTA**.

Se aplicará una multa diaria por los porcentajes establecidos, hasta que el **CONTRATISTA** cese la conducta que dio origen a la multa, sin perjuicio de que **FIDUCOLDEX** pueda dar por terminado el contrato por incumplimiento grave del **CONTRATISTA** si éste no se allana al cumplimiento en el plazo establecido en el párrafo anterior.

El **CONTRATISTA** acepta que **FIDUCOLDEX** descuente el valor de las multas consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude a el **CONTRATISTA**, en virtud del presente contrato y sus anexos u otrosíes, sin necesidad de requerimiento alguno, judicial o extrajudicial, cuando la multa o sanción contractual no sea pagada dentro del mes siguiente a la fecha en que **FIDUCOLDEX** le notificó por escrito su causación y valor. El pago de las multas aquí pactadas no indemniza los perjuicios sufridos por **FIDUCOLDEX** ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños padecidos.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

Para la terminación del presente contrato por incumplimiento del **CONTRATISTA** o para la exigencia de la cláusula penal, no será necesario que **FIDUCOLDEX** imponga previamente multas al **CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO: No habrá lugar a la imposición de multas cuando el incumplimiento obedezca a causas no imputables al **CONTRATISTA** o a hechos atribuibles a **FIDUCOLDEX** o a terceros.
NOVENA – CLÁUSULA PENAL: Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a **FIDUCOLDEX**, el **CONTRATISTA** pagará a **FIDUCOLDEX**, sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo contraídas en virtud del presente contrato, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, sin perjuicio de la indemnización de los perjuicios adicionales a que haya lugar.

El **CONTRATISTA** manifiesta y acepta que **FIDUCOLDEX** compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de **FIDUCOLDEX** en virtud de este contrato.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

La presente cláusula no será aplicable cuando el incumplimiento obedezca a causas no imputables al **CONTRATISTA.**"

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

PARÁGRAFO: FIDUCOLDEX podrá realizar cambios en la designación de supervisión lo cual será comunicado al **CONTRATISTA,** sin que este hecho requiera modificación del Contrato.

DÉCIMA PRIMERA – AUTONOMÍA: Durante la ejecución del contrato el **CONTRATISTA** actuará con plena autonomía y por consiguiente asumirá todos los riesgos que se originen en razón del

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

mismo y del cumplimiento de sus obligaciones, por lo cual según su propio criterio y bajo su exclusiva responsabilidad, podrá contratar el personal necesario para el debido cumplimiento del contrato, sin que tal hecho genere para **FIDUCOLDEX** vínculo u obligación laboral alguna con las personas (empleados, subcontratistas, dependientes, etc.) que el **CONTRATISTA** llegare a vincular para el cumplimiento del mismo, manteniendo a **FIDUCOLDEX** libre de toda reclamación.

PARÁGRAFO: EL CONTRATISTA reconoce y acepta que FIDUCOLDEX cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI) y demás políticas internas obligatorias, adoptadas en cumplimiento de la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En consecuencia, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir, observar e implementar, en lo que resulte aplicable a la ejecución del contrato, las disposiciones contenidas en el Manual SIAR (MA-GRI-013), la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y los procedimientos, manuales y planes que los desarrollen, así como sus actualizaciones, las cuales le serán informadas oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA – RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral con el **CONTRATISTA** y en consecuencia tampoco el pago de prestaciones sociales y de ningún tipo de emolumentos distintos al valor acordado en la Cláusula Sexta de este contrato.

DÉCIMA TERCERA- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse de mutuo acuerdo y deberá constar por escrito, en otrosí al presente contrato, firmado por las Partes.

DÉCIMA CUARTA – CESIÓN: El **CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente su ejecución sin contar con la aprobación previa, escrita y expresa del supervisor designado por **FIDUCOLDEX.**

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

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

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

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

El **CONTRATISTA** se obliga a devolver a **FIDUCOLDEX** cualquier otra información, documento o elemento que le haya sido entregado, una vez cese o culminen los servicios que por este documento se pactan, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la terminación, o a destruirlas en caso de que **FIDUCOLDEX** así lo solicite.

El **CONTRATISTA** impartirá instrucciones a sus empleados, funcionarios, contratistas, etc. Sobre el manejo de la información de acuerdo con las estipulaciones de este contrato. En todo caso, el **CONTRATISTA** responderá por cualquier violación al deber de confidencialidad o por cualquier revelación de la información, realizada directa o indirectamente por sus empleados, dependientes, personas que actúen por su cuenta o quienes la hayan obtenido directa o indirectamente del **CONTRATISTA**.

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

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

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

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

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

DÉCIMA SEXTA – DATOS PERSONALES: En el evento que con ocasión de la ejecución del presente contrato sea necesario recoger o tratar información que tenga la condición de "datos personales" y esta sea entregada al **CONTRATISTA** para efectos de la ejecución del contrato, este se obliga a garantizar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la regulen, adicionen o complementen. Para este efecto, el **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento, tratará por cuenta de **FIDUCOLDEX**, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que deba tener acceso en ejecución del servicio objeto del presente contrato.

EL CONTRATISTA como encargado del tratamiento, tratará por cuenta de **FIDUCOLDEX,** responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para el suministro de medios y plataforma para el procesamiento y control de los datos personales proporcionados como parte de los servicios anexos objeto del presente contrato.

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

- Cumplirá la Política de Protección de datos de **FIDUCOLDEX**, publicada en la página http://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales
- Garantizará al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

- Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la mencionada ley.
- Actualizará la información reportada por **FIDUCOLDEX** como responsable del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Tramitará las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- Adoptará un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- En el caso que resulte aplicable, registrará en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la mencionada Ley.
- En el caso que resulte aplicable, insertará en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas que en desarrollo de sus funciones y responsabilidades del cargo lo requieran.
- Informará a la Superintendencia de Industria y Comercio y a FIDUCOLDEX como responsable del tratamiento cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares
- Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez finalice el presente contrato, **EL CONTRATISTA** como encargado del tratamiento debe suprimir y/o devolver a **FIDUCOLDEX** como responsable y/o devolver a otro encargado que designe **FIDUCOLDEX** los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.
EL **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento será responsable por cualquier perjuicio que cause a los titulares como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de lo aquí establecido.

PARÁGRAFO - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD: Además de las obligaciones de confidencialidad previstas en el presente contrato, El **CONTRATISTA** se obliga a adoptar y mantener medidas técnicas, administrativas y organizacionales adecuadas para garantizar la seguridad de la información y la ciberseguridad, de conformidad con las políticas de **FIDUCOLDEX** y la normativa aplicable.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

En particular, EL **CONTRATISTA** deberá:

a. Proteger la información frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida.
b. Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad de la información o ciberseguridad que afecte o pueda afectar a FIDUCOLDEX o a sus clientes.
c. Permitir la verificación del cumplimiento de estas obligaciones por parte de FIDUCOLDEX.

Estas obligaciones se extienden a todos sus empleados, colaboradores, contratistas y subcontratistas.

DÉCIMA SÉPTIMA – COBERTURA POR USO DE PATENTES Y DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL: En caso de que **FIDUCOLDEX** sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial por la presunta infracción de derechos de propiedad intelectual, derivada de la utilización, goce, transferencia, licenciamiento o cualquier otra consecuencia relacionada con la ejecución del presente contrato, y siempre que dicha infracción sea imputable al **CONTRATISTA**, este asumirá, a su costo, la defensa correspondiente. En caso de ser declarado responsable, el **CONTRATISTA** deberá pagar las sumas a que haya lugar. Lo anterior, siempre que la reclamación le sea notificada oportunamente y se le haya permitido asumir de manera efectiva la defensa.

Si las anteriores alternativas no son viables, el **CONTRATISTA** deberá retirar las reglas y parámetros incorporados en la herramienta reembolsando a **FIDUCOLDEX** las cantidades que ésta hubiese pagado y reconociéndole los perjuicios causados.

PÁRAGRAFO: El **CONTRATISTA** no será responsable por reclamaciones relacionadas con software, licencias o soluciones de terceros, limitándose en estos casos a implementar o configurar dichas herramientas conforme a las condiciones definidas por sus respectivos fabricantes y a las mejores prácticas de la industria.

DÉCIMA OCTAVA – DEBERES FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS: El **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX**, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co, así mismo declara no estar incurso en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés. El **CONTRATISTA** asume todas las obligaciones que son de su cargo, de acuerdo con el documento al que se ha hecho referencia.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

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

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

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

- El **CONTRATISTA**, o algunos de sus administradores, socios, beneficiarios finales, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, o donantes, llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo, o fuesen incluidos en listas vinculantes LAFT
- Por decretarse respecto al **CONTRATISTA** el desmonte de operaciones, o la intervención para administración o la liquidación por autoridad competente por actividades de captación ilegal de recursos o de extinción del derecho de dominio.
- EL **CONTRATISTA** o alguno de sus administradores o socios se encuentren vinculados con formulación de acusación a conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentren reportados por algún órgano de inspección, vigilancia o control u organismo judicial, por conductas asociadas a presunto lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas con relación al **CONTRATISTA** alguno de sus administradores, socios, beneficiarios finales,

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

empleados, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, donantes, adherentes, o la configuración de las alertas enumeradas en las políticas y procedimientos del SARLAFT de la FIDUCIARIA.

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

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, el **CONTRATISTA** se obliga a informar por escrito a FIDUCOLDEX cualquier cambio o modificación de los datos que haya suministrado referente a su composición social y Representación Legal en cualquiera de sus órganos o demás actos que sean sujetos a registro ante la Cámara de Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del respectivo hecho.

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

VIGÉSIMA - AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAÍSES: El **CONTRATISTA**

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

autoriza expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX, libre y voluntariamente, para que reporte a la CIFIN S.A., o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y /o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos, y condiciones consagradas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, el CONTRATISTA autoriza de manera expresa e irrevocable a FIDUCOLDEX, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que el CONTRATISTA tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, en cualquier tiempo.

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

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

a. Por el cumplimiento del término previsto para su duración.
b. Por imposibilidad de cumplir su objeto.
c. Por mutuo acuerdo entre las partes.
d. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan la continuidad del objeto contractual.
e. Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales a cargo del **CONTRATISTA.**
f. Cuando el **CONTRATISTA** se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés, para contratar con **FIDUCOLDEX**, no contemplada inicialmente o sobreviniente.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

g. De manera anticipada por **FIDUCOLDEX** en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al **CONTRATISTA** con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de terminación
h. Por las demás causales establecidas en la ley y en el presente contrato.

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

VIGÉSIMA CUARTA – INDEMNIDAD: El **CONTRATISTA** se obliga a proteger, indemnizar mantener indemne y libre de toda responsabilidad a **FIDUCOLDEX** por los perjuicios o daños directos que le sean imputables, derivados de actos u omisiones del **CONTRATISTA**, sus empleados, contratistas, dependientes o comisionada por esté, en ejecución del presente contrato.

PARÁGRAFO - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: El **CONTRATISTA** será responsable frente a **FIDUCOLDEX** por los daños y perjuicios directos y ciertos causados a la **FIDUCIARIA**, o a terceros por acciones u omisiones imputables exclusivamente al **CONTRATISTA**, sus empleados, contratistas, subcontratistas, dependientes, etc., en ejecución de los servicios derivados del presente Contrato.

EL **CONTRATISTA** no será responsable por pérdida de información, daños incidentales, especiales, punitivos o consecuentes, ni por lucro cesante o pérdida de ingresos o utilidades o datos que se deriven por hechos no imputables a este.

El **CONTRATISTA** no será responsable por daños y perjuicios en los cuales **FIDUCOLDEX** haya tenido participación exclusiva o haya desatendido instrucciones razonables previas y escritas del **CONTRATISTA** para evitar su ocurrencia

Todas las gestiones realizadas por el **CONTRATISTA** se fundamentan en las mejores prácticas internacionales aplicables a la industria informática. Sin perjuicio de lo anterior, los servicios prestados por esta deben ser considerados como de medio y no de resultado. Teniendo en

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

cuenta la naturaleza de las actividades contratadas, la responsabilidad adquirida por las Partes bajo el presente Contrato, en ningún caso, podrá ser superior al valor del servicio prestado.

VIGÉSIMA QUINTA – LIQUIDACIÓN: De requerirse, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de **FIDUCOLDEX**, y una vez concluida la ejecución del objeto contractual y/o vencido el plazo señalado para su ejecución, y previo informe del supervisor, las partes procederán a la liquidación del contrato, si hay lugar a ello. En esta etapa se acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar.

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

VIGÉSIMA SÉPTIMA - ANEXOS: Hacen parte del presente contrato como anexos y vinculan jurídicamente a las partes los siguientes documentos: 1) La propuesta presentada por el **CONTRATISTA**, 2) Los demás documentos generados durante la etapa contractual y que constituyen soporte de este Contrato. En caso de contradicción entre lo consignado en el presente contrato y cualquiera de los anexos, se preferirá lo estipulado en el contrato.

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

FIDUCOLDEX,
TELÉFONO: 601 7470909
CORREO ELECTRÓNICO: fiducoldex@fiducoldex.com.co
DIRECCIÓN: Calle 28 No 13 A 24 Piso 6, Bogotá D.C.

CONTRATISTA,
TELÉFONO: 601 7470909
CORREO ELECTRÓNICO: contadores@infonetenterprise.com.co
DIRECCIÓN: Avenida Calle 26 # 85 D- 55 Local A115 /A116, Bogotá D.C.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

CONTRATO DE IMPLEMENTACIÓN Y LICENCIAMIENTO CELEBRADO ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S

VIGÉSIMA NOVENA - AUTORIZACIÓN FIRMA ELECTRÓNICA O DIGITAL: Las partes declaran que el presente Contrato será suscrito mediante firma electrónica o digital a través de la aplicación Adobe Acrobat Sign, que provee un proceso de firma electrónica/digital que garantiza la autenticidad (identidad de los firmantes), integridad (no alteración del documento luego de su firma) y no repudio (la debida trazabilidad).

TRIGÉSIMA – PERFECCIONAMIENTO: El presente Contrato se perfecciona con la firma de las Partes.

En constancia de lo anterior, las Partes suscriben el presente Contrato el 14-07-2026

FIDUCOLDEX,

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ
Primer Suplente del Presidente
Representante Legal Suplente
FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX

EL CONTRATISTA,

RAFAEL CAICEDO GARCIA
Representante Legal
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S.

Elaboró: Johan Sebastian Lizarazo – Profesional Jurídico Fiducoldex
Revisó y aprobó: Diego Alejandro Achury Pérez – Subgerente Jurídico Fiduciario

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C. PBX: (601) 7470909 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX Defensor Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo y Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Amezquita Rojas, ubicados en la Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 4898285, e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com, horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 018000124211. También podrá dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Calle 28 No. 13ª 24 Piso 6, Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Tenga en cuenta: Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.".

Contrato EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA

Final Audit Report 2026-07-14

Created:	2026-07-14
By:	Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA0bam4uDq6mmos4UZOo9YzBxfoDS4qYmg

"Contrato EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA" History

Document created by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
2026-07-14 - 4:09:01 PM GMT

Document emailed to rcaicedo@infonetenterprise.com.co for signature
2026-07-14 - 4:10:38 PM GMT

Email viewed by rcaicedo@infonetenterprise.com.co
2026-07-14 - 4:32:16 PM GMT

Signer rcaicedo@infonetenterprise.com.co entered name at signing as Rafael Caicedo García
2026-07-14 - 4:49:30 PM GMT

Document e-signed by Rafael Caicedo García (rcaicedo@infonetenterprise.com.co)
Signature Date: 2026-07-14 - 4:49:32 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Document emailed to Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co) for signature
2026-07-14 - 4:49:35 PM GMT

Email viewed by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
2026-07-14 - 5:12:24 PM GMT

Document e-signed by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
Signature Date: 2026-07-14 - 5:18:32 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Document emailed to Diego Alejandro Achury (diego.achury@fiducoldex.com.co) for signature
2026-07-14 - 5:18:34 PM GMT

Email viewed by Diego Alejandro Achury (diego.achury@fiducoldex.com.co)
2026-07-14 - 5:21:01 PM GMT

Document e-signed by Diego Alejandro Achury (diego.achury@fiducoldex.com.co)
Signature Date: 2026-07-14 - 5:21:28 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Document emailed to ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co for signature
2026-07-14 - 5:21:30 PM GMT

Email viewed by ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co
2026-07-14 - 6:50:36 PM GMT

Signer ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co entered name at signing as Ricardo A. Gastelbondo
2026-07-14 - 6:52:32 PM GMT

Document e-signed by Ricardo A. Gastelbondo (ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co)
Signature Date: 2026-07-14 - 6:52:34 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Agreement completed.
2026-07-14 - 6:52:34 PM GMT

Adobe Acrobat Sign