

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

Entre los suscritos, **MANUEL EDUARDO OSORIO LOZANO**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 79.341.487 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. –FIDUCOLDEX-** para los asuntos del Patrimonio Autónomo **FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR**, con NIT 900.649.119-9, constituido a través de contrato de fiducia mercantil No. 137 del 28 de agosto de 2013 y por tanto, comprometiéndolo única y exclusivamente el patrimonio del citado fideicomiso, quien en adelante se denominará **FONTUR** por una parte, y por la otra, **LUIS CARLOS GARCIA SERRANO**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 9.523.833, expedida en Sogamoso, quien actúa como Representante Legal de **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A.** con NIT. 830.044.925-8, todo lo cual se acredita con el Certificado de existencia y Representación expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente Contrato, el cual se regirá por las normas colombianas legales vigentes, y en especial por las cláusulas del presente contrato, efectuadas las siguientes consideraciones previas.

CONSIDERACIONES

PRIMERA. Que la Ley 300 de 1996 creó el Fondo de Promoción Turística cuyos recursos se destinarán a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico.

SEGUNDA: Que el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, estableció el Fondo de Promoción Turística, como un instrumento para el manejo de los recursos provenientes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, el cual se ceñirá a los lineamientos de la política turística definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

TERCERA. Que el artículo 21 de la Ley 1558 de 2012 dispone que el Fondo de Promoción Turística, que en adelante llevará el nombre de Fondo Nacional de Turismo- FONTUR, se constituirá como patrimonio autónomo.

CUARTA. Que con fundamento en lo establecido por el artículo 2 del Decreto 2251 de 2012, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adelantó proceso de licitación pública No. 03 de 2013, para seleccionar la entidad fiduciaria que administre el Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo (FONTUR). Cumplidos los requisitos legales, fue seleccionada la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX, para que en calidad de vocera del Patrimonio Autónomo administre el FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR, y en consecuencia suscribió el contrato de fiducia mercantil No. 137 el 28 de agosto de 2013.

QUINTA. Que en los Comités compras No. 5 del Fondo Nacional de Turismo, en sesión realizada el día 2 de noviembre de 2016 y No. 2 en sesión realizada el día 5 de mayo de 2017 aprobó la Contratación de un Call Center para atender las llamadas telefónicas que realizan los aportantes de la Contribución parafiscal hasta por la suma de OCHENTA MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE (\$80.880.780) y NOVENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS (\$96.819.220) respectivamente

Pbx: (1) 327 55 00

Calle 28 N° 13a -24 Edificio Museo del Parque Piso 6°
Bogotá D.C. – Colombia
www.fontur.com.co

Fax:
(1) 327 55 00

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A lo cual establece el monto aprobado hasta por la suma de CIENTO SETENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$177.700.000), con cargo a recursos Parafiscales

SEXTA. Que mediante Certificados de Disponibilidad Presupuestal No 507 del 16 de Noviembre de 2016 y No 471 del 31 de agosto de 2017, expedidos por la Dirección de Negocios Especiales de FONTUR, se certificó la disponibilidad presupuestal para el citado proyecto por valor de OCHENTA MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. (\$80.880.780) y NOVENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE. (\$96.819.220) respectivamente.

SÉPTIMA. Que dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Contratación, la Directora de Contribución Parafiscal, presentó solicitud a la Dirección Jurídica de **FONTUR**, para adelantar el proceso de contratación con el objeto de "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTAC CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL DEL TURISMO."

OCTAVA Que **FONTUR** con fundamento en lo establecido en el numeral 3.4 del Manual de Contratación, adelantó la Invitación Privada **FNTIP- 059 de 2017** en la cual participaron los siguientes proponentes: ATENTO COLOMBIA S.A., GEMPSA GESTIÓN EMPRESARIAL S.A., COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S., RST ABOGADOS ESPECIALIZADOS S.A.S., LIKEU S.A.S., BPM CONSULTING LTDA, BUSINES PROCESS MANAGEMENT LTDA, COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA CONALCREDITOS CONALCENTER BPO, OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A. y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A., el cual cumplió con todos los requisitos técnicos, financieros y jurídicos, y obtuvo el mayor puntaje.

NOVENA. Que de conformidad con el Artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, los procesos de contratación que adelante el Fondo Nacional de Turismo se someten a la legislación privada.

Efectuadas las anteriores consideraciones, las partes acuerdan que el presente contrato se registrará por las siguientes cláusulas.

CLÁUSULAS:

PRIMERA. OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTAC CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO.

SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y/O OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

2.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS: En cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá desarrollar las siguientes actividades:

2.1.1. PRESTAR SERVICIO INBOUND

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- a. Responder todas las llamadas sin excepción, siguiendo el protocolo establecido por la Dirección de Contribución Parafiscal.
- b. Responder todos los correos electrónicos que le sean asignados por la Dirección de Contribución Parafiscal, sin excepción, siguiendo el protocolo establecido por la misma.
- c. Brindar al público en general y especialmente a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, orientación frente a cualquier inquietud respecto a dicha contribución.
- d. Brindar orientación respecto a la liquidación y pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- e. Brindar orientación respecto a la presentación de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- f. Brindar orientación respecto a los bancos autorizados para realizar el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.
- g. Brindar soporte a problemas o errores, que se les genere a los aportantes dentro de la plataforma de recaudo en línea.
- h. Identificar y registrar a los aportantes que se comuniquen con el contact center.
- i. Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos suministrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, según corresponda.
- j. Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- k. Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío al back office de su solicitud, queja o reclamo.
- l. Direccionar a un centro de información las consultas que requieran asesoría especializada y notificar vía correo electrónico a la Dirección de Contribución Parafiscal sobre las mismas.
- m. Cumplir con las políticas de protección de datos personales del P.A FONTUR Y FIDUCOLDEX S.A.
- n. Presentar informes mensuales sobre la gestión del contact center, bajo los términos que indique la Dirección de Contribución Parafiscal
- o. Implementar guiones de atención y respuesta, los cuales deben ser aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal.
- p. Todas las llamadas deben tener evaluación a través de una encuesta sistematizada.
- q. Actualizar, almacenar y enviar en un archivo consolidado a la Dirección de Contribución Parafiscal preguntas frecuentes que realicen los aportantes.

Los canales de comunicación para la atención del servicio Inbound, son:

Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

- a. Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional y una línea en la ciudad de Bogotá, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 1500 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el contact center debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con lo siguiente:

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos.
 - Mantener un nivel de atención en un noventa y cinco por ciento (95%) con una tasa de abandono del cinco por ciento (5%).
- b. Suministrar mensualmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de contact center.
 - c. Mantener un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.
 - d. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal.

Correo electrónico: Atención de consultas recibidas mediante los diferentes canales de correo electrónico:

- a. Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de un mínimo de 500 consultas mensuales a través de correo electrónico.
- b. Dar respuesta a las solicitudes, dentro del término legal establecido para ello, contempladas en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.
- c. Recibir y gestionar los correos electrónicos, recibidos a través del correo electrónico: parafiscal@fontur.com.co y los demás que defina **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL.** "

2.1.2. REALIZAR TIPIFICACIÓN DE USUARIOS

a. Clasificar o categorizar la información recibida de acuerdo con los parámetros suministrados por la Dirección de Contribución Parafiscal, dicha categorización podrá adaptarse en cualquier momento a las necesidades que la Dirección en comento establezca.

La siguiente es la tipificación de llamada, requerida por la Dirección de Contribución Parafiscal:

TIPIFICACIÓN LLAMADA:

Fecha	dd/mm/aaaa
Identificación Cliente	CC ó NIT y-Registro Nacional de Turismo (si aplica)
Tipo Persona	JURIDICA / NATURAL
Razon Social O Nombre	
Correo Electrónico	
Ciudad	
Departamento	
Teléfono	
Clase De Aportante	De acuerdo a la tabla del Anexo de Servicio No. 01

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERÁ DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

	(Anexo 9)
Gestión	De acuerdo a la tabla del Anexo de Servicio No. 02 (Anexo 10)

TIPIFICACIÓN CORREO:

Tipo Comentario:	Consulta/ Reclamo / Felicitación / Pregunta / Sugerencia
------------------	--

2.1.3 ALMACENAR Y CONSOLIDAR BASES DE DATOS Y AUDITORIA.

- a. Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos deberán estar a libre disposición de **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL**.
- b. Garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información, de acuerdo con la política de protección de datos adoptada por la entidad, especificando la forma que empleará para tal fin.
- c. Contar con la infraestructura que permita que **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL** tenga acceso a las bases de datos en línea a través del medio que el contratista seleccionado proponga.
- d. Auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar la calidad del servicio.
- e. La Auditoria deberá realizarse mediante encuestas de satisfacción a los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo que se pongan en contacto ya sea por vía telefónica o por correo electrónico, con los procesos y/o procedimientos de calidad interna que maneje el CONTACT CENTER. **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL**, auditará la gestión a través de dichas encuestas realizadas.
- f. Enviar dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, el cien por ciento (100%) de las encuestas realizadas a los aportantes de la Contribución parafiscal para la Promoción del Turismo.
- g. Realizar la grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de los servicios de TELEFONO (llamadas inbound), y CORREO que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.

El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL** en CD o medio magnético en cualquier momento que se requiera.

2.1.4 SUMINISTRAR REPORTES DE USUARIOS Y GESTIÓN.

CONTRATO FNTC NO 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

a. suministrar a **LA DIRECCIÓN DE CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL** los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.

- Número de consultas atendidas
- Número de llamadas abandonadas
- Desistimiento por fuera de horario
- Nivel de servicio (%)
- Nivel de abandono (%)
- Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos (AHT) por cada uno de los asesores
- Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con parámetros establecidos por La Dirección de Contribución Parafiscal.
- Detalle de la gestión de correos entrantes.
- Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
- Seguimiento de las solicitudes que se reciban a través de PQR y que deben ser direccionadas a la Dirección de Contribución Parafiscal para su debida respuesta

Los informes se deben entregar con la información previamente acordada, con entregas de seguimiento mensual durante los primeros 10 días calendario del mes siguiente.

Adicionalmente la Dirección de Contribución Parafiscal podrá solicitar nuevos informes cuando éste los requiera y para ello se acordarán fechas particulares de entrega.

b. presentar opcionalmente sistemas que permitan la consulta de las estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, vía web.

2.2 OBLIGACIONES PREVIAS A LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO:

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del contrato, el contratista deberá:

- a) Presentar, la garantía de cumplimiento en los términos previstos en el contrato, para aprobación de la supervisión.
- b) Presentar, las hojas de vida con los soportes, del EQUIPO DE TRABAJO requerido por Fontur, para la ejecución del contrato. En el evento en que se presenten cambios en el EQUIPO DE TRABAJO, durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá presentar las hojas de vida de remplazo para la aprobación del supervisor, las cuales deberán cumplir las mismas o superiores condiciones, a las requeridas en el presente contrato.

c) Adecuar las estaciones de trabajo de acuerdo al numeral 4.2.1.3 de la Invitación Privada FNTIP-059-17 así:

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- Software: Sistema operativo Windows 7 Profesional, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Microsoft Office 2013 profesional, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.
 - Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.
 - Licencias para manejo de Email, y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
 - Diadema con micrófono incluido
 - Los computadores deben cumplir con DD de 500 GB sata, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de séptima generación, Unidad de DVD- ROM.
- d) Recibir la capacitación de operación y atención al aportante por parte de la Dirección de Contribución Parafiscal, la cual se encuentra estimada en 30 horas.

PARÁGRAFO. Las anteriores obligaciones específicas podrán ser modificadas por consentimiento mutuo de las partes, de acuerdo a la necesidad del servicio y a los informes de medición.

TERCERA. OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con los términos descritos en las cláusulas de objeto y alcance del mismo.
2. Emplear los logos y realizar las menciones del MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO y del FONDO NACIONAL DE TURISMO **FONTUR** dentro de todos los productos que resulten de la ejecución del contrato.
3. Atender las indicaciones y orientaciones expuestas por la Supervisión, en cuanto a la ejecución del mismo.
4. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del servicio contratado y responder por su calidad.
5. Mantener en forma permanente, altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones, garantizando los criterios de idoneidad y experiencia.
6. Velar por la custodia de los documentos físicos y/o magnéticos que le sean entregados por la supervisión o que elabore en ejecución del presente documento; y devolverlos a la terminación de la actividad contratada.
7. Informar por escrito a la Supervisión, con mínimo quince (15) días hábiles de anticipación, cualquier evento o situación que pueda afectar la normal ejecución del contrato.
8. Presentar al supervisor un informe final que contenga cada una de las actividades desarrolladas en ejecución del contrato.
9. Obrar con diligencia en los asuntos encomendados.
10. Manejar con el debido respeto y confidencialidad la información a la que tenga acceso en desarrollo de sus actividades o con ocasión del presente contrato.
11. Ofrecer bienes y/o servicios que protejan y conserven la diversidad e integridad del medio ambiente y los recursos naturales renovables
12. Presentar al Supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del mismo, informe final de actividades respecto de la ejecución del objeto contractual.
13. Mantener y garantizar la afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión, y estar al día en el pago de parafiscales, en caso de estar obligado por las leyes vigentes.

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERÀ DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

14. Todas las demás que se desprendan de la naturaleza de este contrato, necesarias para su cumplimiento.

CUARTA. DERECHOS DE AUTOR, PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS PATRIMONIALES. Las partes entienden y aceptan que todas las obras protegidas por el derecho de autor que sean creadas en ejecución del presente Contrato, de conformidad con lo descrito en la cláusula segunda, numeral 2.1, Obligaciones Específicas de **EL CONTRATISTA**, a saber, los diseños, producciones diagramaciones, producciones y ediciones audiovisuales, obras literarias (artículos, guiones, crónicas, contenidos editoriales), material audiovisual y fotográfico en bruto, fotografías, desarrollos y programas de software, piezas publicitarias y fotografías, son obras por encargo, de conformidad con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. Por lo tanto, en virtud del Contrato, **EL CONTRATISTA** cederá a favor de **FONTUR** la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre las mencionadas obras, sin remuneración adicional a la pactada en el presente Contrato, para todos los países del mundo, y por el término de la protección de dichas obras.

EL CONTRATISTA se obliga a obtener de terceros, personas naturales, que participen en las actividades necesarias para la ejecución del presente Contrato, las cesiones, autorizaciones y releases necesarios para asegurar la cesión a **FONTUR** de cualquier derecho intelectual que le pueda corresponder sobre las obras producidas o creadas que resulten de la ejecución del presente Contrato.

Las obras científicas, artísticas y literarias (entre estas los programas informáticos o software), así como los signos distintivos, patentes y diseños industriales que hayan sido creados con anterioridad por parte de **EL CONTRATISTA**, serán de su exclusiva titularidad. Las obras científicas, artísticas, y literarias, así como los signos distintivos y nuevas creaciones que hayan sido diseñados o creados por **FONTUR**, y que sean expuestos con ocasión de este contrato, serán de su exclusiva titularidad. En consecuencia, ninguna de las partes podrá reproducir, comunicar, alterar, y en general usar las obras y creaciones protegidas por derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de la otra, por fuera de los términos del contrato, sin previa autorización.

PARÁGRAFO. EL CONTRATISTA declara que entiende y consiente que **FONTUR** podrá disponer libre e indefinidamente de todos y cada uno de los derechos patrimoniales de autor de que tratan los artículos 12 y 76 de la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes contenidas en la Decisión 351, teniendo como único límite los derechos morales que la ley le reconoce a los autores de obras protegidas por el derecho de autor y, en todo caso, con sujeción al principio de buena fe contractual y a la prohibición de abuso del derecho, de que tratan los artículos 871 y 830 del Código de Comercio, respectivamente. De este modo, **EL CONTRATISTA** declara que entiende y acepta que **FONTUR** queda facultado, indefinidamente y sin limitación alguna, para efectuar sobre Las Obras, si a bien lo tiene, cualquier modificación, ajuste, mejora y, en general, cualquier transformación que corresponda con la normal explotación de Las Obras y los derechos que sobre las mismas se adquieren a través de este Contrato.

Por su parte, **FONTUR** observará rigurosamente los derechos morales de autor y la propiedad intelectual del contratista, los cuales son irrenunciables, de acuerdo con lo consagrado en el artículo

CONTRATO FNTC No **204** DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A
61 de la Constitución Política de Colombia y en las leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, así como en lo dispuesto en los artículos 271 y 272 del Código Penal Colombiano

QUINTA. OBLIGACIONES DE FONTUR:

- a) Efectuar el pago en los términos establecidos en el presente contrato.
- b) Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.
- c) Todas aquellas que se desprendan de la naturaleza de este contrato, necesarias para su cabal cumplimiento.

SEXTA. TÉRMINO DE EJECUCIÓN: El contrato tendrá una duración de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio entre **EL CONTRATISTA** y el Supervisor, previa aprobación de las garantías.

PARÁGRAFO PRIMERO. En el evento que **EL CONTRATISTA** cumpla con el objeto del mismo, antes de vencerse el plazo estipulado, conjuntamente con el Supervisor, suscribirá un documento en el que conste esta situación, y este último podrá solicitar a **FONTUR** la terminación anticipada y el inicio del trámite de liquidación.

PARÁGRAFO SEGUNDO. EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que para iniciar la ejecución del contrato debe cumplirse con todos los requisitos establecidos en el presente contrato.

SÉPTIMA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato es hasta por la suma de **CIENTO SESENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS PESOS M/CTE. (\$166.504.900) INCLUIDO IVA.**, con cargo a las certificaciones de Disponibilidad Presupuestal No. 507 del 16 de Noviembre de 2016 y No. 471 del 31 de agosto de 2017, emitidas por la Dirección de Negocios Especiales de **FONTUR**.

PARÁGRAFO. Si durante el plazo de ejecución del contrato, **EL CONTRATISTA**, presenta un cambio en su Régimen Tributario, lo deberá informar al Supervisor, y allegar los soportes respectivos, dentro de los diez (10) días siguientes a la identificación de este cambio.

NOVENA. FORMA DE PAGO: FONTUR, cancelará al **CONTRATISTA**, el valor del contrato, así:

- a. Once (11) pagos mensuales por valor de TRECE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHO PESOS (\$13.875.408) INCLUIDO IVA, con la aprobación de la supervisión del contrato.
- b. Un último pago por valor de TRECE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHO PESOS (\$13.875.408) INCLUIDO IVA, contra informe final de ejecución, previa aprobación del supervisor del contrato y acta de liquidación.

PARÁGRAFO PRIMERO. Todos los impuestos, tasas, retenciones, costos financieros y demás gastos que se generen por la ejecución del presente contrato estarán a cargo del **CONTRATISTA**.

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para cada uno de los pagos **EL CONTRATISTA**, deberá presentar con la factura, la certificación del revisor fiscal o representante legal donde indique que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social, Sena, ICBF y parafiscales según el caso. De los citados pagos se descontarán los valores correspondientes a impuestos y retenciones, de conformidad por lo ordenado por la Ley.

PARÁGRAFO TERCERO: Los pagos se efectuarán previos los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar por parte de **FONTUR**, mediante consignación efectuada a la cuenta que **EL CONTRATISTA** indique mediante comunicación dirigida a **FONTUR**. El Supervisor designado deberá expedir la certificación de cumplimiento a satisfacción que será requisito para el pago a efectuar a **EL CONTRATISTA**, incluyendo el informe de supervisión con todos los soportes requeridos.

PARÁGRAFO CUARTO. El supervisor deberá expedir el formato de recibo a satisfacción y autorización para trámite de pago que será requisito para el mismo a **EL CONTRATISTA**, incluyendo el informe de supervisión, con todos los soportes requeridos. El contratista debe radicar la factura para su pago, con todos sus soportes, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición y entrega de tales autorizaciones y formatos por parte del supervisor

PARÁGRAFO QUINTO: El último pago está sujeto a que las partes hayan suscrito el acta de terminación y liquidación del contrato, previo visto bueno del supervisor del mismo.

PARÁGRAFO SEXTO: Las Partes convienen que **FONTUR** podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura cuando se presente uno 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 altera 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**, vocera del Patrimonio Autónomo **FONTUR**, al cual se acoge desde ahora **EL CONTRATISTA**.
- f. Cuando se presente la factura sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
- g. Cuando no se presente el original de la factura. No obstante, en casos extraordinarios el pago podrá causarse con la copia de la factura, debiendo entregar el original en el momento del pago.
- h. Cuando falte la firma del emisor vendedor o prestador del servicio en la factura.
- i. Cuando no se haya aceptado el bien o servicio por **EL CONTRATISTA** del Contrato.
- j. Cuando **FONTUR** o **EL CONTRATISTA** del Contrato hayan presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción de la factura.
- k. 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 atención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.

CONTRATO FNTC No. **204** DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- l. Cuando no se haya notificado al vocero del Patrimonio Autónomo **FONTUR** el endoso o negociación del título, para que incluya las anotaciones sobre los pagos parciales.
- m. 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.
- n. Cuando no existan recursos líquidos para el pago, o sean insuficientes de acuerdo con las disponibilidades del fideicomiso y en su caso la prelación de pagos establecida en la ley.
- o. Cuando **EL CONTRATISTA** no haya cumplido con las obligaciones contractuales.
- p. Cuando no se acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales mediante la presentación de la respectiva certificación.

PARÁGRAFO SÉPTIMO: La factura deberá expedirse a nombre de Patrimonio autónomo FONDO NACIONAL DE TURISMO- FONTUR – NIT 900.649.119.9.

PARÁGRAFO OCTAVO: Todos los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC por parte de FONTUR, sin que el atraso que se pueda presentar genere intereses de ninguna naturaleza a favor de EL CONTRATISTA.

DÉCIMA. AUTORIZACIÓN DE PAGOS: Para la realización de los pagos EL CONTRATISTA deberá observar:

- a) Que el pago esté precedido de la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato, previa presentación del informe correspondiente.
- b) Que con la factura se presente constancia suscrita por el representante de EL CONTRATISTA, de estar al día con el cumplimiento del pago total de los aportes al sistema de seguridad social e imposiciones parafiscales.
- c) Que para el último pago se debe presentar el acta de terminación y liquidación del presente contrato debidamente suscrita, acompañada de la factura y los demás documentos comunes a la misma.
- d) Que los anteriores documentos deben contar con la aprobación de **FONTUR** y se debe adjuntar a la respectiva factura. Sin el cumplimiento de tales requisitos, la factura se tendrá como no presentada.
- e) Si la factura no es radicada dentro de los primeros 23 días del mes o presenta inconsistencias, ésta será devuelta EL CONTRATISTA y los términos para el pago sólo empezarán a contarse desde la fecha en que se radique la factura corregida.
- f) Que todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, quien no tendrá derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS. EL CONTRATISTA deberá otorgar a favor del patrimonio autónomo Fondo Nacional del Turismo – **FONTUR** con NIT 900.649.119-9, dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del contrato, en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para particulares, la siguiente póliza con sus respectivos amparos:

Póliza de seguro de cumplimiento a favor de particulares que cuente con los siguientes amparos:

- a) **Cumplimiento del contrato:** El valor de la garantía que ampare el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato será igual al **veinte por ciento (20%)** del valor del

CONTRATO FNTC No 204 -DE-2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- contrato. EL CONTRATISTA deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
- b) **Calidad de los servicios:** El valor de la garantía que ampare la calidad del servicio prestado en virtud del contrato será del **veinte por ciento (20%)** del valor del contrato. EL CONTRATISTA deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más
- c) **Pago de Salarios prestaciones sociales e indemnizaciones:** El valor de la garantía que ampare el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, por un valor asegurado correspondiente al **diez (10%)** por ciento del valor del contrato, con una vigencia igual a la del plazo del contrato y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO. En caso que la póliza tenga algún deducible, este será asumido por **EL CONTRATISTA** deberá reponer el valor de las garantías cuando su valor sea afectado por razón de siniestros.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las pólizas deberán entregarse con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma.

PARÁGRAFO TERCERO. El **CONTRATISTA** deberá ajustar las pólizas automáticamente en razón a las modificaciones contractuales a que haya lugar.

PARÁGRAFO CUARTO. **FONTUR** aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al **CONTRATISTA** para que dentro del plazo que **FONTUR** le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

DECIMA SEGUNDA. BUENA FE Y LEALTAD NEGOCIAL: Dentro de la relación contractual las partes se comprometen actuar de acuerdo a los postulados de buena fe y lealtad negocial. Las partes no podrán limitar este deber de carácter imperativo.

DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO: De común acuerdo las partes, **FONTUR** y **EL CONTRATISTA**, previa solicitud y visto bueno del supervisor del contrato, podrán suspender la ejecución del presente contrato para lo cual suscribirán un acta en donde se indicará la razón de la suspensión del contrato; el término de duración de la misma y la fecha de su reanudación.

DÉCIMA CUARTA. CESIÓN DEL CONTRATO: **EL CONTRATISTA NO** podrá ceder el presente contrato salvo autorización expresa y previa de **FONTUR**. **EL CONTRATISTA** acepta incondicionalmente la cesión del presente contrato que **FONTUR** deba realizar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o la entidad que éste designe.

DÉCIMA QUINTA. PROHIBICION DE SUBCONTRATACION. **EL CONTRATISTA** no podrá subcontratar la totalidad del objeto del contrato. No obstante, lo anterior, podrá subcontratar parcialmente actividades del alcance del objeto contractual, para lo cual se requerirá de la autorización de la supervisión.

En todo caso, **EL CONTRATISTA** responderá por la ejecución del cien por ciento (100%) del cumplimiento del objeto del contrato y de las actividades derivadas del mismo en los términos y

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

condiciones del presente contrato, en consecuencia, el cumplimiento del contrato no quedará condicionado al cumplimiento de los contratos u obligaciones convenidas entre EL CONTRATISTA y su subcontratista.

DÉCIMA SEXTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato podrá darse por terminado en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Por disolución de EL CONTRATISTA.
- b) Por mutuo acuerdo de las partes.
- c) Por incumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, previa evaluación del supervisor del contrato.
- d) Cuando la ejecución de las obligaciones contenidas en el presente contrato se desarrolle en forma tal que no garantice razonablemente la correcta ejecución de su objeto.
- e) Por vencimiento del término inicialmente pactado.
- f) Por cumplimiento del objeto contractual.
- g) Por las demás causales establecidas en el presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. EJECUCIÓN PARCIAL DEL CONTRATO: Si el presente contrato se ejecuta en forma parcial, el valor del mismo se liquidará en proporción a la parte efectivamente ejecutada.

DECIMA OCTAVA. LIQUIDACIÓN. De conformidad a lo establecido en el Manual de Contratación de **FONTUR**, el presente contrato se liquidará dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación de las actividades contratadas.

DÉCIMA NOVENA. ACUERDOS DE SERVICIOS. Los acuerdos de servicio que hacen parte del anexo No 7 de la INVITACIÓN PRIVADA A PRESENTAR PROPUESTAS No. FNTIP-059-2017, titulado "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL DEL TURISMO.", así como los demás documentos de los que se haga mención dentro de estos acuerdos de servicio, hacen parte integral de este contrato. Estos acuerdos de servicio tienen como finalidad permitir que se mida y controle la gestión y eficiencia de los servicios contratados

VIGÉSIMA. REQUERIMIENTO POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL CONTRATISTA DE UN ACUERDO DE SERVICIOS. En caso de incumplimiento imputable a **EL CONTRATISTA** de cualquiera de los acuerdos de servicio de los que trata la CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA, el supervisor y/o interventor del contrato remitirá a **EL CONTRATISTA** un REQUERIMIENTO por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que conoció los hechos, mediante el que: (i) informará dicha situación, (ii) indicará las acciones de mejora o correctivas necesarias y (iii) establecerá el término dentro del cual se deben realizar dichas acciones por parte del contratista para solucionar el presunto incumplimiento. De dicho requerimiento se deberá dar traslado al área técnica responsable del contrato y remitir copia a la Dirección Jurídica de **FONTUR** y a la Compañía Aseguradora correspondiente. El supervisor y/o interventor deberá realizar el seguimiento a las acciones de mejora y correctivas planteadas

VIGÉSIMA PRIMERA. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de **EL CONTRATISTA**, de

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

lo dispuesto en el REQUERIMIENTO formulado por el supervisor y/o interventor a **EL CONTRATISTA** en virtud de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGESIMA, **EL CONTRATISTA** pagará a **FONTUR**, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente a un porcentaje de entre 0.1% y 5% del valor del contrato, que será determinado por el porcentaje que se haya establecido de manera previa en el acuerdo de servicios a que hace referencia la CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA, para el incumplimiento del mismo. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento del REQUERIMIENTO formulado respecto del acuerdo de servicio incumplido con anterioridad, que se hará mediante informe expedido por el supervisor y/o interventor del contrato, que deberá ser suficientemente descriptivo frente a los hechos y circunstancias que originaron el incumplimiento y/o retraso de los acuerdos de servicios, y que deberá ser comunicado al contratista, a la Gerencia General de **FONTUR**, y al área técnica responsable del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. El mecanismo para el cobro por parte de **FONTUR** de la penalidad que se genere por la aplicación de la presente cláusula penal, será, preferiblemente, el establecido en el PARÁGRAFO CUARTO.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En ningún caso el pago derivado del cobro de la obligación contenida en esta cláusula penal tendrá como efecto la extinción de la obligación principal del contrato, ni de ninguna otra obligación que se haya estipulado dentro del mismo. En ese entendido, se podrá exigir por parte de **FONTUR** de manera simultánea el cumplimiento de la obligación principal, o cualquiera otra del contrato, y el pago de la suma de dinero determinada en virtud de lo dispuesto en la presente cláusula penal pecuniaria.

PARÁGRAFO TERCERO. El cobro por parte de **FONTUR** de la obligación contenida en esta cláusula penal pecuniaria, no excluye la posibilidad que tiene **FONTUR** de perseguir la indemnización de perjuicios a que tenga derecho por el incumplimiento contractual en que haya incurrido **EL CONTRATISTA**. En ese entendido, el cobro coactivo de la obligación contenida en la presente cláusula penal pecuniaria, no excluye de ninguna manera, la aplicación de la CLÁUSULA PENAL INDEMNIZATORIA contenida en la CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA del presente contrato.

PARÁGRAFO CUARTO. En cualquier caso **FONTUR** podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a **EL CONTRATISTA** por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

PARÁGRAFO QUINTO. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

VIGÉSIMA SEGUNDA. PRESENTACIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO. Una vez aplicada a **EL CONTRATISTA** la penalidad establecida en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA, el contratista deberá presentar, para aprobación del interventor y/o supervisor del contrato, un PLAN DE MEJORAMIENTO que permita normalizar la ejecución,

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERÁ DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A contractual. El interventor y/o el supervisor del contrato realizará(n) el seguimiento de dicho PLAN DE MEJORAMIENTO.

VIGÉSIMA TERCERA. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O DEL OBJETO CONTRACTUAL. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de **EL CONTRATISTA**: a) en la ejecución de la obligación principal, consagrada en la CLÁUSULA PRIMERA, y que constituye el objeto del presente contrato; o b) del PLAN DE MEJORAMIENTO presentado por el contratista y aprobado por el interventor y/o supervisor en virtud de lo dispuesto por la CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA, **EL CONTRATISTA** pagará a **FONTUR**, a título de cláusula penal con función de apremio, una pena equivalente a la suma de TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS MCTE (\$33.300.980). Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración: a) del incumplimiento de la obligación contenida en la CLÁUSULA PRIMERA; o b) del incumplimiento del PLAN DE MEJORAMIENTO, que se hará mediante informe detallado del interventor y/o supervisor del contrato en el que se declare: a) el incumplimiento del objeto contractual; o b) la persistencia en el incumplimiento del acuerdo de servicios.

PARÁGRAFO PRIMERO. En ningún caso el pago derivado del cobro de la obligación contenida en esta cláusula penal tendrá como efecto la extinción de la obligación principal del contrato, ni de ninguna otra obligación que se haya estipulado dentro del mismo. En ese entendido, se podrá exigir por parte de **FONTUR** de manera simultánea el cumplimiento de la obligación principal, o cualquiera otra del contrato, y el pago de la suma de dinero estipulada en la presente cláusula penal pecuniaria.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El cobro por parte de **FONTUR** de la obligación contenida en esta cláusula penal pecuniaria, no excluye la posibilidad que tiene **FONTUR** de perseguir la indemnización de perjuicios a que tenga derecho por el incumplimiento contractual en que haya incurrido **EL CONTRATISTA**. En ese entendido, el cobro coactivo de la obligación contenida en la presente cláusula penal pecuniaria, no excluye de ninguna manera, la aplicación de la CLÁUSULA PENAL INDEMNIZATORIA contenida en la CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA del presente contrato.

PARÁGRAFO TERCERO. En cualquier caso **FONTUR** podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a **EL CONTRATISTA** por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

PARÁGRAFO CUARTO. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

VIGÉSIMA CUARTA. TASACIÓN ANTICIPADA DE PERJUICIOS POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de **EL CONTRATISTA**, en la ejecución de la obligación principal, consagrada en la CLÁUSULA PRIMERA, y que constituye el objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** pagará a **FONTUR**, a título de cláusula penal indemnizatoria, la suma de TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS MCTE (\$33.300.980).

CONTRATO FNTC No 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento de la obligación contenida en la CLÁUSULA PRIMERA, que se hará mediante informe detallado en el que se declare el incumplimiento del objeto contractual por parte del interventor y/o supervisor del contrato, y podrá generar, si así lo determina **FONTUR**, la resolución del presente contrato, que se informará por medio de comunicación simple, sin necesidad de obtener la autorización de un tercero, ni ninguna resolución judicial, arbitral, o administrativa, y sin incurrir **FONTUR** en responsabilidad alguna.

PARÁGRAFO PRIMERO. La presente cláusula penal no constituye una renuncia por parte de **FONTUR** a la posibilidad de perseguir la indemnización de los perjuicios que le sean causados con ocasión del incumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA**, de las demás obligaciones del contrato, cuya indemnización podrá ser exigida por **FONTUR** mediante las acciones judiciales que la ley le confiere para tal efecto, así como con la afectación de las pólizas de seguro que para tal efecto se hayan suscrito.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La presente cláusula penal no constituye una renuncia por parte de **FONTUR** a la posibilidad de perseguir la indemnización de los perjuicios que le sean causados con ocasión del incumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA**, de la CLÁUSULA PRIMERA del contrato, y cuya cuantía exceda el monto pactado en la presente cláusula a título de indemnización. Dicha indemnización podrá ser exigida por **FONTUR** mediante las acciones judiciales que la ley le confiere para tal efecto, así como con la afectación de las pólizas de seguro que para tal efecto se hayan suscrito.

PARÁGRAFO TERCERO. En cualquier caso **FONTUR** podrá compensar (mediante la realización de descuentos y/o deducciones), de conformidad con lo establecido por los artículos 1714 a 1723 del Código Civil, el valor de esta cláusula penal, hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a **EL CONTRATISTA** por cualquier concepto, incluso respecto de contratos diferentes al que se suscribe en el presente documento.

PARÁGRAFO CUARTO. La obligación contenida en la presente cláusula penal presta mérito ejecutivo una vez cumplida la condición de la que se supedita su nacimiento y exigibilidad, por tratarse en ese momento de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

VIGÉSIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las partes convienen resolver de manera directa y de común acuerdo cualquier diferencia que surja entre ellas con ocasión de la ejecución, la interpretación y el alcance del contrato. En caso de no lograrse resolver la controversia de manera directa, las partes podrán acordar mediante documento debidamente suscrito, el mecanismo escogido para la resolución de las controversias contractuales y los gastos que ello genere, serán sufragados en su totalidad por la parte que resulte vencida, sin perjuicio de la facultad que tiene **FONTUR**, de declarar el incumplimiento del contrato cuando así lo determine.

VIGÉSIMA SEXTA. SUPERVISIÓN. El seguimiento en la ejecución del presente contrato será ejercido por el Director de Contribución Parafiscal o la persona designada por el Gerente General de **FONTUR**.

CONTRATO FNTC No **204** DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

Son facultades del supervisor del contrato, las que se desprenden del Manual para la contratación de recursos y presentación de proyectos, las del contrato y siguientes:

1. Colaborar con **EL CONTRATISTA**, para una cabal ejecución del presente contrato.
2. Exigir y vigilar que el contrato se desarrolle de acuerdo con las cláusulas contractuales.
3. Atender y resolver las consultas planteadas por **EL CONTRATISTA** para el buen desarrollo del objeto del contrato.
4. Comunicar con la debida oportunidad cualquier situación que afecte la normal ejecución del objeto contractual.
5. Velar y exigir al **CONTRATISTA** que dé cumplimiento a la expedición de las modificaciones requeridas de las pólizas que fueron exigidas en el presente contrato, en especial en lo referente a los procedimientos de cesión que sufra el contrato.
6. Certificar que **EL CONTRATISTA** cumplió con las obligaciones contenidas en la Cláusula de Obligaciones de **EL CONTRATISTA** del presente contrato.
7. Estudiar y recomendar cambios sustanciales al proyecto presentado que sean convenientes o necesarios.
8. Decidir sobre cambios propuestos por **EL CONTRATISTA** al proyecto, siempre que no afecten la correcta ejecución del objeto contratado.
9. Aprobar o rechazar, en forma debidamente motivada, los procedimientos utilizados para la ejecución del objeto contratado y rendir informes sobre el desarrollo del objeto del mismo.
10. Suscribir las actas de inicio y recibo definitivo que se exijan en el contrato, conjuntamente con **EL CONTRATISTA**.
11. Suscribir las actas de suspensión y reinicio cuando fuere del caso, conjuntamente con **EL CONTRATISTA**, situaciones de las cuales rendirá informe al **FONTUR**.
12. A la finalización del objeto contractual el supervisor del contrato deberá presentar un informe sobre la ejecución y cumplimiento del contrato. La presentación del informe del supervisor es requisito indispensable para el pago a **EL CONTRATISTA**.
13. Las demás funciones que se consideren necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del contrato o que se deriven del mismo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las instrucciones impartidas en el ejercicio de tales funciones deberán constar por escrito. Las dadas en forma verbal, por urgencia o necesidad inminente, deberán ratificarse por escrito. La presentación del informe del supervisor es requisito indispensable para realizar los pagos a **EL CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para ejercer Las responsabilidades y funciones específicas del supervisor, estas se pueden encontrar en la página web del Fondo Nacional de Turismo <http://fontur.com.co> - link "contratación" -link "Manual de supervisión" link "formato informe".

PARÁGRAFO TERCERO: **FONTUR** podrá designar un supervisor diferente al citado en la presente Cláusula, lo cual será comunicado al mismo y al **CONTRATISTA**, sin que este hecho requiera modificación del Contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. AUTORIZACIÓN, REPORTE Y CONSULTA A LA CIFIN. AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA.

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAISES. EL CONTRATISTA

autoriza expresa e irrevocablemente a **FONTUR**, libre y voluntariamente, para que reporte a CIFIN, o a cualquier otro operador legalmente establecido, toda la información que refleje su comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente Contrato. 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, expresa e irrevocablemente a **FONTUR**, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a sus relaciones comerciales que él tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, con sujeción a los principios, términos y condiciones consagrados en la citada Ley y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten".

VIGÉSIMA OCTAVA. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO. EL CONTRATISTA

declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato, conoce lo dispuesto en el numeral 5) del capítulo X de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades y declara que de encontrarse en alguno de los supuestos de que tratan los literales A) al H) del mencionado numeral 5) y particularmente en el literal G) esto es, que el valor de sus ingresos totales a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean iguales o superiores a Ciento Sesenta Mil (160.000) salarios mínimos mensuales, ha realizado el análisis de su exposición al riesgo de LA/FT y ha establecido su propio sistema de autogestión de este riesgo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4° de la citada Circular Básica Jurídica.

En caso de no encontrarse en los supuestos de que trata el numeral 5) el CONTRATISTA declara que ha tenido en cuenta la recomendación prevista en el último párrafo del numeral 6° de la citada Circular.

De esta manera, el **CONTRATISTA** responderá a **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **FONTUR**, indemnizándole por cualquier multa o perjuicio que se le cause originado en el incumplimiento de los compromisos antes expresados.

EL CONTRATISTA manifiesta que se conoce el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de **FIDUCOLDEX** (denominado SARLAFT), como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **FONTUR**, cuyas políticas se encuentran publicadas en la página web de FIDUCOLDEX, y a las modificaciones que allí se incorporen.

En consecuencia, cuando se presente cualquiera de las causales que se enumeran a continuación, **FIDUCOLDEX** como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **FONTUR**, mediante comunicación motivada dirigida al **CONTRATISTA** a su última dirección registrada, estará facultada para dar por terminado y liquidar unilateralmente el presente contrato, procediendo de igual forma a dar por vencidas todas las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, por la sola ocurrencia de la respectiva causal. Así mismo, estará facultada para suspender todos o algunos de los pagos si a ello hay lugar.

Las causales que podrán generar la terminación y/o liquidación del presente contrato serán:

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

- a. Reporte o coincidencia en la lista de Consejo de Seguridad de Naciones Unidas ONU y la denominada lista OFAC de cualquiera de las partes, sus administradores o socios, o empresas vinculadas en cualquiera de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, o las normas legales que determinen reglas sobre vinculación económica;
- b. Denuncias o pliegos de cargos penales, fiscales, o disciplinarios, sobre incumplimientos o violaciones de normas relacionadas con el Lavado de Activos o Financiación al Terrorismo contra cualquiera de los mencionados en el literal anterior; y/o con fallo o sentencia en firme debidamente ejecutoriada.
- c. Se encuentre vinculado en una investigación penal con formulación de acusación.
- d. Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas, ausencia de documentación, o la existencia de alertas definidas en los anexos del Manual **SARLAFT**; y
- e. La presentación de dos o más de las alertas enumeradas en los anexos del Manual o políticas **SARLAFT**, en relación con las personas enumeradas en los literales anteriores.

PARÁGRAFO PRIMERO: FIDUCOLDEX ejercerá estas facultades de acuerdo con su manual y políticas de riesgos, estas últimas se encuentran publicadas en la página web www.fiducoldex.com.co, lo cual es aceptado por el **CONTRATISTA**. La decisión sobre el ejercicio de estas facultades deberá ser dada a conocer al **CONTRATISTA** mediante comunicación motivada dirigida a su última dirección registrada, para efectos de publicidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA declara que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Por otro lado, declara que ni él, ni sus gestores, accionistas, representantes o directivos, se encuentran incluidos dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por lavado de activos y Financiación del Terrorismo o vínculos con el narcotráfico y terrorismo.

VIGÉSIMA NOVENA. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por La Fiduciaria 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 la fiduciaria 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 Fiduciaria.

TRIGÉSIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE: El presente contrato se rige preferencialmente por las cláusulas en el consignadas, en caso de que se genere una situación que no sea cubierta por las mismas, se rige por las normas civiles y comerciales que colombianas que resultaren aplicables.

TRIGÉSIMA PRIMERA. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS. El **CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX como vocera del patrimonio autónomo **FONTUR**, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co, así mismo declara no

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017 ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A estar incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con FIDUCOLDEX - FONTUR, ni en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. CLÁUSULA DE INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne a FONTUR de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de los subcontratistas o de la de sus dependientes, de conformidad con la normatividad vigente.

TRIGÉSIMA TERCERA. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato es de naturaleza comercial, no laboral. Las normas que lo rigen son las consagradas en la legislación civil y mercantil colombiana y por tanto no origina prestaciones sociales. Entre EL CONTRATISTA, las personas que este emplee para el desarrollo del contrato y FONTUR no existe disponibilidad de carácter permanente o continuada, ni subordinación ni dependencia alguna, llámese ésta técnica, personal, económica o simplemente jurídica y así lo declaran y estipulan las partes.

TRIGÉSIMA CUARTA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato para su perfeccionamiento requiere de la firma de las partes y aprobación por parte de FONTUR, de las garantías exigidas. Para su ejecución se requiere de la suscripción del acta de inicio entre EL CONTRATISTA y el Supervisor.

TRIGÉSIMA QUINTA. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO: En caso de que se presenten eventos que configuren fuerza mayor o caso fortuito, al tenor de las disposiciones legales colombianas, las partes podrán suspender o terminar el presente contrato sin que haya lugar a la imposición de la cláusula penal.

TRIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES: Cualquier modificación al presente contrato deberá constar en documento escrito firmado por las partes contratantes, y presentadas a través del supervisor del Contrato con mínimo quince (15) días de anticipación.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Se consideran documentos del contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes:

- a) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal de EL CONTRATISTA.
- b) Certificados de Disponibilidad Presupuestal No. 507 del 16 de Noviembre de 2016 y No. 471 del 31 de agosto de 2017.
- c) RUT de EL CONTRATISTA.
- d) Propuesta Presentada por EL CONTRATISTA.
- e) Certificación bancaria aportada por EL CONTRATISTA.
- f) Certificado de carencia de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación del Representante Legal de EL CONTRATISTA.
- g) Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General de la Nación, del Representante Legal de EL CONTRATISTA
- h) Certificado de antecedentes y requerimientos judiciales de la Policía Nacional, del Representante Legal de EL CONTRATISTA.
- i) Invitación Privada FNTIA-059-2017.

CONTRATO FNTC No. 204 DE 2017, ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR - S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A

TRIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIO CONTRACTUAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN: Las partes convienen en señalar como domicilio contractual la Ciudad de Bogotá D.C.

TRIGÉSIMA NOVENA. MÉRITO EJECUTIVO: El presente contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

CUADRAGÉSIMA. NOTIFICACIONES: Cualquier notificación o comunicación que deban remitirse las partes será dirigida a las siguientes direcciones:

FONTUR: Calle 28 # 13 A - 24, Edificio Museo del Parque, Piso 6°, Bogotá, D.C., Colombia.

CONTRATISTA: calle 72 # 5-83 piso 10, Bogotá, D.C., Colombia.; Teléfonos 6068181

Dirección Electrónica: oscar.infante@serlefin.com

Cualquier cambio de dirección para efecto de notificaciones deberá ser comunicada por las partes en forma escrita.

En constancia se firma, en la ciudad de Bogotá D.C., en dos (2) ejemplares del mismo tenor el


MANUEL EDUARDO OSORIO LOZANO
Representante legal P.A FONTUR


LUIS CARLOS GARCIA SERRANO
CONTRATISTA

Elaboró: Cristóbal Armando Maya Quintero

Revisó: Carolina Miranda Escandón

Revisó: Martín Ruiz Candamil/ Profesional Jurídico Senior de Contribución Parafiscal - Alexandra Oyuela Mancera/Directora de contribución parafiscal

Aprobó: Paola Alejandra Santos Villanueva