



## FNTC- 171 - 2020

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA

Entre los suscritos, DANIEL QUEVEDO GARAY, identificado con la cédula de ciudadanía N° 3.023.014 de Fosca, Cundinamarca, quien se desempeña como Gerente de Informática y Tecnologías de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX; actuando en calidad de apoderado general 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 N° 137 del 28 de agosto de 2013, conforme el poder debidamente otorgado de fecha veinticuatro (24) de septiembre de 2020 de la Notaría 23 del Círculo de Bogotá D.C, para que en nombre y representación del PA FONTUR, promueva y adelante todos los trámites correspondientes a la suscripción de documentos relacionados con la gestión contractual de la Gerencia de Informática y Tecnologías de FIDUCOLDEX, por una parte, CARLOS HERNAN CACERES CARDENAS, identificado con cédula de ciudadanía número 79.363.263, expedida en Bogotá, actuando en calidad de Apoderado de AVANXO COLOMBIA, con NIT. 830.126.327-6 tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se registrará por las normas legales vigentes y en especial por las cláusulas contenidas en este documento, previas las siguientes:

#### 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 subsector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico.

SEGUNDA. 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 cambió el nombre del Fondo de Promoción Turística a FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR y dispuso su constitución 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 N°. 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 N°. 137 el 28 de agosto de 2013.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

QUINTA. Que dando el cumplimiento a lo establecido en el manual de contratación, la Gerencia IT, presentó la solicitud a la Dirección Jurídica de FONTUR para adelantar la contratación directa con el contratista AVANXO COLOMBIA, porque se requiere llevar la continuidad de los procesos y procedimientos tanto para proyectos y contratos del Fondo Nacional del Turismo- Fontur, con el fin de garantizar que el aplicativo Salesforce siempre esté disponible para usuarios internos y externos, si se llegase a presentar un inconveniente seguir con el cumplimiento a nivel de ANS en las soluciones brindadas por parte del área de tecnología sin afectar los procesos del día a día.

SEXTA. Que mediante acta de comité de compras No. 15, en sesión realizada de forma virtual del 2 al 8 de septiembre de 2020, se aprobó la renovación de la suscripción anual del licenciamiento Saas para la Solución Informática Salesforce que está vigente hasta el mes de septiembre con el contratista AVANXO COLOMBIA.

SÉPTIMA. Que en cumplimiento al Manual de Contratación de FONTUR, el Gerente IT, mediante comunicación radicada en la Dirección Jurídica, solicitó adelantar la contratación directa de la sociedad Avanzo Colombia de conformidad a lo establecido en el numeral 3.1 literal A, del Manual de Contratación de Fontur, "Contrato Intuitio Personae: Son los contratos que se celebran en consideración a las calidades individuales, personales corporativas del proveedor del bien, persona natural o jurídica, que le agregan un valor especial al resultado que del contrato se espera y que se evidencia, en su especial conocimiento o experiencia, o por sus condiciones únicas frente a la contratación". Así las cosas, el proveedor Avanzo desde el año 2011 realizó el desarrollo y la implementación de los procesos y procedimientos tanto para proyectos y contratos que maneja el Fondo Nacional del Turismo- Fontur en la aplicación Salesforce, así mismo ha brindado el soporte correspondiente a las personalizaciones efectuadas y aprobadas por el área misional, por lo que en caso de realizarse el proceso para cambiar el contratista se debe definir el proceso de empalme y permitir el ingreso a la instancia afectando la privacidad de la información, y la continuidad del negocio .Adicionalmente para que la operación continúe es necesario la integración que se tiene actualmente entre Salesforce y SIFI que es ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales ) que corresponde al sistema de información contable de Fiducoldex sin configuraciones o servicios adicionales que afecten la operación del día a día pues ahí se refleja el proceso de ejecución presupuestal.

OCTAVA. Que mediante los Certificados de Disponibilidad de Presupuestal Nos. 45 del 17 de Junio de 2020 y 87 del 9 de septiembre de 2020, la Dirección de Negocios Especiales de FIDUCOLDEX S.A., certificó la disponibilidad de los recursos para el presente contrato con cargo a los recursos fiscales.

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



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

Efectuadas las anteriores consideraciones, las partes acuerdan celebrar el presente contrato, que se registrará por las siguientes:

**CLÁUSULAS**

PRIMERA. Objeto. Renovación de las licencias de la herramienta SALESFORCE para el patrimonio autónomo FONTUR, y adquisición de tickets de soporte técnico para el normal funcionamiento de la plataforma.

SEGUNDA. Obligaciones Específicas. En cumplimiento del objeto descrito del presente contrato el CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades:

Proveer o entregar al P.A. FONTUR el licenciamiento anual Saas de la solución informática SALESFORCE con el proveedor AVANXO COLOMBIA, de acuerdo con la cantidad y tipos de licencia indicados:

TIPO DE LICENCIAMIENTO	CANTIDAD
SALESFORCE Platform	10
SALESFORCE	2
Company Communities	120
Partner Community	40

2. Entregar tres (3) tickets de soporte técnico para el normal funcionamiento de la plataforma.

3. Prestar soporte técnico con sujeción al siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio:

Características	Detalles
Disponibilidad del servicio	5/8 (cinco días a la semana / ocho horas al día)
Ubicación	Remoto
Horario	Continuo 8:30 am a 5:30 pm (GMT -5)
Nivel del Servicio para soporte	Nivel 2 (el Nivel 1 está a cargo de FONTUR)



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

Canales para soporte	Los canales de atención de soporte disponibles para la interacción con el Nivel 1 de FONTUR son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Herramienta de gestión de servicio de Globant</li> <li>· (<a href="http://avanxo.com/servicios/soporte.html">http://avanxo.com/servicios/soporte.html</a>)</li> <li>· Email (<a href="mailto:soporte@avanxo.com">soporte@avanxo.com</a>)</li> <li>· Teléfono +57 1 7440541 Opción 1</li> </ul>
Duración del Servicio	12 meses
Dedicación mensual del equipo Globant	Tiempo parcial

Tiempos de respuesta – Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

- Los tiempos de respuesta para incidencias y requerimientos de mejoras a los cuales se compromete Avanzo, están dados en horas hábiles (correspondientes al horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm (GMT-5) en jornada continua, excluyendo días festivos). Los casos que se registren fuera del horario, empezarán a ser contabilizados en tiempo al inicio del horario del siguiente día hábil. Los tiempos de respuesta se refieren a tiempos en los cuales Avanzo dará información con respecto a la solución del requerimiento una vez haya sido analizado.
- Los tiempos de implementación de los requerimientos de mejoras están dimensionados para un límite de hasta 2 horas. En caso que la estimación de implementación de los consultores de avanxo supere este límite deberá acordarse con el supervisor del contrato por parte de FONTUR si el requerimiento se implementará por fuera del servicio de soporte (ya sea directamente por FONTUR o acudiendo a una cotización adicional de los servicios profesionales de Avanzo).
- Si los casos deben ser escalados al fabricante (SALESFORCE) por problemas asociados al funcionamiento y disponibilidad de la herramienta SALESFORCE.com, los tiempos en que incurra el fabricante en la solución de los mismos no serán contabilizados en los tiempos en los cuales Avanzo se compromete a la solución de los casos reportados.
- En caso de que la capacidad de tickets contratados sea desbordada, se tendrán que incorporar nuevos recursos de Avanzo para mantener el servicio operando y cuyo costo será un adicional a facturar (previa aprobación de FONTUR), de acuerdo al número de tickets que se necesiten para mantener los niveles de servicio.

La siguiente tabla detalla los niveles de servicio en horas hábiles o continuas bajo los cuales Avanzo ejecutará el servicio de soporte de Nivel 2:



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

Tiquetes/mes (3)	
Actividad	Tiempos de respuesta (horas hábiles)
Respuesta temporal	12
Respuesta definitiva	24
Respuesta temporal desarrollos	20
Respuesta definitiva desarrollos	32

4. Entregar en un documento la ubicación geográfica del centro de datos principal de SALESFORCE y la ubicación geográfica de los centros alternos que se usan en caso de contingencia.

NOTA: El documento "TERMINOS DE USO DE LA HERRAMIENTA SALESFORCE.COM" actualizado, que contiene las condiciones del servicio prestadas por SALESFORCE, hace parte integral del presente contrato.

5. Entregar de los manuales de configuración de los diferentes procesos que tiene FONTUR implementado en la instancia de SALESFORCE que es soportada por el proveedor Avanzo.

TERCERA. Obligaciones Generales. El contratista en cumplimiento del presente contrato deberá cumplir con las siguientes actividades:

- a) Cumplir con el objeto, obligaciones generales y específicas del presente contrato.
- b) Atender, las indicaciones y orientaciones expuestas por la supervisión, en cuanto a la ejecución del contrato.
- c) Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del servicio contratado y responder por su calidad.
- d) 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 contrato; y devolverlos a la terminación de la actividad contratada.
- e) Informar por escrito a la supervisión del contrato, cualquier evento o situación que pueda afectar la normal ejecución del contrato.
- f) Obrar con diligencia en los asuntos encomendados.
- g) 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.
- h) Presentar al Supervisor del contrato un informe mensual y un informe final de las actividades desarrolladas, dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del contrato.
- i) Mantener y garantizar la afiliación en calidad de cotizante 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. El cumplimiento de esta obligación condiciona la ejecución del contrato.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- j) Resolver las consultas sobre el desarrollo del contrato con la mayor celeridad y precisión posible.
- k) Constituir las garantías necesarias que se llegaran a requerir en el presente contrato, y mantenerlas vigentes durante su duración.
- l) Asistir a las reuniones a las que sea convocado por el Supervisor.
- m) Colaborar con FONTUR y el Supervisor del contrato, en la emisión de respuestas con ocasión a los requerimientos realizados por los entes de control, sobre los asuntos relacionados con la ejecución del presente contrato.
- n) Todas las demás que se desprendan de la naturaleza del presente contrato.

CUARTA. Obligaciones de FONTUR: En virtud del presente contrato FONTUR se obliga a:

- a) Efectuar el pago en los términos establecidos en el presente contrato.
- b) Efectuar los trámites administrativos necesarios para reservar los recursos para atender adecuadamente la ejecución del presente contrato.
- c) Todas aquellas que se desprendan de la naturaleza de este contrato, necesarias para su cabal cumplimiento.
- d) FONTUR se abstendrá de contratar al personal de AVANXO involucrado en la prestación de los servicios, de manera directa o indirectamente, a través de alguna figura contractual de carácter laboral, civil o comercial durante la ejecución del presente contrato y los doce (12) meses posteriores a su terminación.
- e) Manejar con el debido respeto y confidencialidad, la información que reciba de AVANXO, durante la ejecución del presente contrato.

QUINTA. Término de Ejecución. El término de ejecución del presente contrato será de DOCE (12) meses, el cual iniciará a partir de la suscripción del mismo entre las partes.

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

SEXTA. Valor del Presente Contrato. Para todos los efectos legales el valor del presente contrato es hasta por la suma de DOSCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$228.255.154) equivalentes a US\$ 55.748,16 calculados a una TRM del día en el que se efectuó el respectivo desembolso, con impuestos incluidos.

Los cuales se distribuyen así:

- Suministro de licenciamiento: DOSCIENTOS DIECISIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$217.417.824) Excluido de IVA, CDP 45 del 17 de Junio de 2020, fuente fiscal



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- Soporte técnico: DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE (\$10.837.330) con IVA Incluido, CDP 45 del 17 de Junio de 2020, fuente fiscal y CDP 87 del 9 de septiembre de 2020, fuente fiscal.

PARÁGRAFO PRIMERO. 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.

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

SÉPTIMA. Forma de Pago. FONTUR pagará al CONTRATISTA el valor indicado en la Cláusula sexta de la siguiente manera:

- Un único pago del cien por ciento (100%) del total del valor del contrato, a la entrega de las licencias solicitadas y los siguientes documentos:
  - a) Certificado de licenciamiento;
  - b) Documento de ubicación geográfica de los centros de datos principal de SALESFORCE y la ubicación geográfica de los centros alternos que se usan en caso de contingencia;
  - c) Informe Final de ejecución por parte del contratista y sus debidos soportes, previa aprobación por parte del supervisor.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para el pago 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, etc. Del citado pago se descontará el valore correspondiente a impuestos y retenciones, de conformidad por lo ordenado por la Ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El pago se efectuará previo el trámite administrativo y presupuestal 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. El contratista debe radicar la factura para el 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 TERCERO. 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:

- Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
- Cuando se cite en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.
- Cuando el contenido de la factura no esté de acuerdo con las condiciones del Contrato.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- 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 supervisor del Contrato.
- j. Cuando FONTUR o el supervisor 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 intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.
- 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 a que esté obligado por ley, mediante la presentación de la respectiva certificación.

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

PARÁGRAFO QUINTO. 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.

OCTAVA. 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 Revisor Fiscal de estar al día con el cumplimiento del pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales a que este obligado por ley.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- c) Que con la factura, se debe presentar los documentos requeridos para los pagos.
- d) Si la factura, no es radicada dentro de los primeros 23 días del mes o presenta inconsistencias, ésta será devuelta a EL CONTRATISTA y los términos para el pago sólo empezarán a contarse desde la fecha en que se radique la factura según aplique corregida.
- e) 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.

NOVENA. De las Garantías. EL CONTRATISTA dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del contrato deberá entregar una póliza a favor del patrimonio autónomo Fondo Nacional del Turismo – FONTUR con NIT 900.649.119-9, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para 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. 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 diez por ciento (10%) del valor del contrato. EL CONTRATISTA deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año 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 cinco (5%) 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.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

DÉCIMA. Suspensión del Contrato. De común acuerdo las partes, FONTUR y EL CONTRATISTA, podrán suspender la ejecución del presente contrato, previo visto bueno del Supervisor del mismo, para lo cual suscribirán un acta donde se indicará la razón de la suspensión del contrato; el término de duración de la misma y la fecha de su reanudación.

DÉCIMA PRIMERA. 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 SEGUNDA. Inexistencia de Relación Laboral. Entre EL CONTRATISTA, las personas que éste 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.

DÉCIMA TERCERA. 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 CUARTA. 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 QUINTA. Ejecución Parcial del Contrato. Si el presente contrato se ejecuta en forma parcial, el valor del presente contrato se liquidará en proporción a la parte efectivamente ejecutada.

DÉCIMA SEXTA. 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 SEGUNDA, el supervisor 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



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

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 deberá realizar el seguimiento a las acciones de mejora y correctivas planteadas.

DÉCIMA SÉPTIMA. Penalidad por Incumplimiento de los Acuerdos de Servicios. En caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso, por parte de EL CONTRATISTA, de lo dispuesto en el REQUERIMIENTO formulado por el supervisor a EL CONTRATISTA en virtud de la presentación por parte de este de un plan de mejoramiento EL CONTRATISTA pagará a FONTUR, a título de cláusula penal con función de apremio, una valor 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 esta cláusula, 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, o del INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO y se hará mediante informe expedido por el supervisor del contrato según corresponda 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 Presidencia de FONTUR, y al área técnica responsable del contrato.

DÉCIMA OCTAVA. Penalidad 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 con función de apremio, una pena equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total del contrato. Esta suma será exigible ejecutivamente con la simple demostración del incumplimiento de la obligación contenida en la CLÁUSULA PRIMERA, para lo cual deberán observarse los siguientes pasos:

- 1.- El supervisor del contrato, según corresponda, emitirá informe detallado explicando los hechos y razones que sustentan el incumplimiento del contratista. Este informe deberá ser puesto en conocimiento del contratista y de FONTUR, dejando constancia del mismo y otorgando un plazo prudencial de cinco (05) días hábiles para que el contratista se pronuncie, y si lo estima conveniente, plantee fórmulas de subsanación del incumplimiento. La notificación de este informe constituye en mora al Contratista en relación con la obligación incumplida, si ello no hubiere ocurrido antes por advenimiento de un término.
- 2.- En los contratos en los que no exista supervisor, FONTUR emitirá directamente el informe al que se refiere el numeral anterior y lo pondrá en conocimiento del contratista para por el mismo término y para los mismos fines. La notificación de este informe constituye en mora al CONTRATISTA en relación con la obligación incumplida, si ello no hubiere ocurrido antes por advenimiento de un término.
- 3.- Una vez recibida la respuesta del CONTRATISTA, FONTUR podrá imponer la multa de que trata esta cláusula si lo considera conveniente, y así deberá notificarlo al contratista explicando detalladamente en qué consiste el incumplimiento.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

PARÁGRAFO PRIMERO. En ningún caso el pago 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 ejecutivo de la obligación contenida en la presente cláusula penal pecuniaria, no excluye de ninguna manera, la aplicación de la CLÁUSULA PENAL INDEMNIZATORIA contenida en el 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.

DÉCIMA NOVENA. 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, una suma equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total del contrato. 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 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.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

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. Compromiso Anticorrupción: Las partes contractuales apoyarán la acción del Estado Colombiano, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución Política y la Ley colombiana, así:

A-) Las partes se comprometen a no ofrecer, ni entregar dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios, a ningún empleado de las partes intervinientes en el presente contrato, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil en relación con la ejecución del contrato.

B-) Las partes se comprometen formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores, y a cualquier otro representantes suyo, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente relación contractual.

Las consecuencias por el incumplimiento del compromiso anticorrupción, serán aplicadas según la comprobación que del mismo se haga y se procederá a denunciar el hecho ante las autoridades judiciales competentes en el caso de que el hecho identificado constituya delito sancionado por la Ley penal colombiana.

VIGÉSIMA PRIMERA. Autorización, Reporte y Consulta a la Cifin. Autorización expresa para Reportar, Consultar y Compartir Información Contendida en las Bases de Datos Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la Proveniente de otros Países.- EL CONTRATISTA autoriza expresa e irrevocablemente a FONTUR, libre y voluntariamente, para que



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

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 Convenio. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados 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 SEGUNDA. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT: 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:



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- 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](http://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 TERCERA. 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.

VIGÉSIMA CUARTA. 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](http://www.fiducoldex.com.co), así mismo declara no estar incurso en



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con FIDUCOLDEX - FONTUR, ni en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés.

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, tales como: conciliación, transacción, amigable composición, en caso de no llegarse a algún acuerdo, las partes quedan en plena libertad de acudir a la jurisdicción ordinaria. Lo anterior sin perjuicio de la facultad de FONTUR de declarar el incumplimiento del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que las partes obtén por el mecanismo de resolución controversias ante un centro de conciliación, los gastos que este trámite genere correrán por cuenta de los involucrados en la controversia en partes iguales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de que las partes obtén por el mecanismo de resolución controversias ante un amigable componedor, Los gastos que ocasionen por este concepto serán cubiertos, en principio, por partes iguales entre los involucrados en la controversia. Una vez tomada la decisión por el Amigable Componedor, los gastos los asumirá la parte que resulte vencida. Culminada la amigable composición, las partes se harán los reembolsos de gastos por la intervención del Amigable Componedor. En caso en que no resulte evidente cual es la parte vencida frente a este mecanismo de solución de controversias, será el amigable componedor quien decida, sobre este aspecto.

VIGÉSIMA SEXTA. Cláusula de Indemnidad. EL CONTRATISTA mantendrá indemne al 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.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Supervisión. El seguimiento en la ejecución del presente contrato será ejercida por el profesional senior IT (Carlos Roberto Pinto Tovar), o la persona designada por el Presidente de FONTUR.

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.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

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. Decidir sobre cambios propuestos por EL CONTRATISTA al proyecto, siempre que no afecten la correcta ejecución del objeto contratado.
8. 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.
9. Suscribir las actas de inicio y recibo definitivo que se exijan en el contrato, conjuntamente con EL CONTRATISTA.
10. Suscribir las actas de suspensión y reinicio cuando fuere del caso, conjuntamente con EL CONTRATISTA, situaciones de las cuales rendirá informe a FONTUR.
11. 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.
12. 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 el pago 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 OCTAVA. Prohibición de la Subcontratación.** 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 condiciones del presente contrato, en consecuencia el cumplimiento del contrato no quedará



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

condicionado al cumplimiento de los contratos u obligaciones convenidas entre el CONTRATISTA y su subcontratista.

VIGÉSIMA NOVENA. Régimen Aplicable. En atención al régimen jurídico de FONTUR, previsto en el artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, el presente acuerdo de voluntades se rige por el derecho civil y comercial colombiano, sin perjuicio de dar cumplimiento a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, y al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal. Así como las políticas definidas para el conocimiento de terceros y todo lo dispuesto en el Manual SARLAFT de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex S.A. vocera del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Turismo – FONTUR. El presente Contrato se registrará en todos sus aspectos por las leyes sustanciales y procesales de Colombia.

TRIGÉSIMA. Modificaciones. Cualquier modificación al presente contrato deberá constar en documento escrito firmado por las partes contratantes, y presentadas a través del supervisor del Contrato.

TRIGÉSIMA PRIMERA. 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 SEGUNDA. Mérito Ejecutivo. El presente contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

TRIGÉSIMA TERCERA. Liquidación. El presente contrato no requerirá liquidación salvo que existan saldos por liberar a favor de FONTUR.

TRIGÉSIMA CUARTA. Confidencialidad, Propiedad y Reserva. P.A. FONTUR entregará o coordinará la entrega al CONTRATISTA de forma oral, por escrito, o por cualquier otro medio 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 P.A. FONTUR o las empresas clientes, que conozcan en virtud de la ejecución del presente contrato o por cualquier otra causa.

Para estos efectos, las partes convienen que toda información referente a P.A. FONTUR 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 P.A. FONTUR o su reputación. El



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

CONTRATISTA y sus dependientes se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de P.A. FONTUR 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 P.A. FONTUR y del desarrollo de las actividades propias del presente contrato y los resultados de su gestión.

El CONTRATISTA se obliga a devolver a P.A. FONTUR 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 P.A. FONTUR 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 P.A. FONTUR o las empresas clientes, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc. 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 de este y se mantendrán con posterioridad a su terminación. Para todos los efectos legales la información entregada por P.A. FONTUR al CONTRATISTA se califica como un secreto empresarial.

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

- 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.
- Que esté disponible generalmente al público, sin violación de este documento por el CONTRATISTA.
- Que sea divulgada por el CONTRATISTA para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, siempre y cuando informe de tal hecho a P.A. FONTUR antes de la divulgación de la información, con una antelación de cinco (5) días hábiles, de tal forma que P.A. FONTUR tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, y siempre y cuando el CONTRATISTA divulgue solamente aquella información que sea legalmente requerida.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- Que P.A. FONTUR informe al CONTRATISTA por escrito que la información está libre de tales restricciones.

TRIGÉSIMA QUINTA. Protección De Datos Personales. EL CONTRATISTA como encargado del tratamiento, tratará por cuenta de P.A. FONTUR, 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 en la nube y demás 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 P.A. FONTUR, publicada en la página <http://www.P.A.FONTUR.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>
- Realizará el tratamiento de la información conforme a los requisitos definidos, a las Políticas de Protección de Datos Personales desarrolladas por P.A. FONTUR y a las finalidades del tratamiento autorizadas por el Titular.
- Garantizará al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Adoptar e implementar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado. Se deberán tomar medidas necesarias y razonables de seguridad sobre la información que repose en soportes físicos, así como de la información electrónica.
- Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la mencionada ley.
- Actualizará la información reportada por P.A. FONTUR como responsable del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Garantizará la existencia de políticas sobre Tratamiento de la información de conformidad con lo previsto en el Art. 18 de 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, de manera que garantice la oportunidad y la calidad de las respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- 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.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- 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.
- Garantizará que el personal que tenga acceso a la Información de P.A. FONTUR se encuentre informado de:
  - Su calidad de Encargado de la información de P.A. FONTUR.
  - Los requisitos de seguridad de la información del presente Contrato.
  - Las políticas de protección de datos personales de P.A. FONTUR, las cuales se encuentran publicadas en la página web <http://www.P.A. FONTUR.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>.
  - Las medidas de seguridad físicas y electrónicas que se adoptarán sobre la información suministrada por P.A. FONTUR.
- Garantizará que todos los empleados y colaboradores que se encuentren involucrados en el Tratamiento de la información tengan conocimiento de las obligaciones que en materia de protección deben asumir. En consecuencia, sus empleados y colaboradores deben suscribir cláusulas de confidencialidad y Tratamiento adecuado de la información
- Se abstendrá de revelar la información de la entidad, de clientes o de personas naturales que le haya sido entregada para el cumplimiento de este contrato a terceros no autorizados.
- Se abstendrá de utilizar la información para una finalidad distinta a las autorizadas por P.A. FONTUR para el cumplimiento del presente Contrato y por fuera de los parámetros y procedimientos establecidos por este.
- Informará de forma oportuna a la Superintendencia de Industria y Comercio y a P.A. FONTUR 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 que puedan presentar y que afecten o amenacen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información
- Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En el evento en que el contratista sea requerido por una autoridad, para el suministro de información de P.A. FONTUR, incluyendo la información de personas naturales suministrada por la entidad, deberá informar inmediatamente a P.A. FONTUR 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.

Una vez finalice el presente contrato, EL CONTRATISTA como encargado del tratamiento se abstendrá de continuar efectuando cualquier tipo de tratamiento de la información suministrada por P.A. FONTUR, en consecuencia, el CONTRATISTA deberá suprimir y/o devolver a P.A. FONTUR como responsable y/o devolver a otro encargado que designe P.A. FONTUR los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder en virtud de este Contrato.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

EL CONTRATISTA como encargado del tratamiento entiende y acepta que el uso indebido de la información suministrada por P.A. FONTUR puede llegar a tener implicaciones penales, acarrear sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad en materia de protección de datos personales y en materia de reserva bancaria por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia; 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.

Sin perjuicio de las previsiones contractuales específicas en materia de confidencialidad, el CONTRATISTA deberá tomar las medidas de custodia adecuadas que permitan conservar el carácter confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que el CONTRATISTA tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa de P.A. FONTUR o que deba hacerlo con ocasión de la prestación del servicio contratado y en los términos del contrato suscrito con éste. El CONTRATISTA informará a la Fiduciaria las características y condiciones de esta subcontratación y garantizará de igual forma, la protección de la información personal a la que tendrá acceso.

TRIGÉSIMA SEXTA. Seguridad De La Información. El CONTRATISTA en cumplimiento del contrato deberá cumplir los siguientes deberes:

- Adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y evitar 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 de fenómenos físicos o naturales. A estos efectos el CONTRATISTA deberá aplicar los aspectos establecidos en la Norma ISO 27001:2013, de acuerdo con la naturaleza de los datos que trate. La información revelada será dirigida al CONTRATISTA y los contenidos serán sólo para el uso de quienes haya sido dirigida, y no deberá divulgarse a terceras personas. El CONTRATISTA se hará responsable ante terceros a quienes se haya divulgado esta información sin previo consentimiento.
- Asegurará que, como producto de este contrato, entregará a la Fiduciaria una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto de este.
- Tramitará de manera previa la autorización de P.A. FONTUR para cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información.
- Aceptará el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información cuando P.A. FONTUR lo considere oportuno.
- Garantizará que toda actualización y modificación a la infraestructura tecnológica de la fiduciaria será validada y aprobada en forma previa por la Gerencia de Informática y Tecnología de P.A. FONTUR.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- Garantizará que cualquier interrupción programada de la solución o servicio contratado con fines de actualización y mejoras debe ser administrada bajo un acuerdo de nivel de servicios previamente acordada con P.A. FONTUR, principalmente con el fin de mantener informados a sus clientes y usuarios en los términos que establece la ley.
- Utilizará los recursos tecnológicos que le entregue P.A. FONTUR, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
- Cumplirá con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado P.A. FONTUR para el desarrollo del objeto del contrato.
- Asegurará que, al término del contrato, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad de P.A. FONTUR serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad.
- Garantizará a P.A. FONTUR que el personal asignado por el CONTRATISTA para la atención del contrato conoce y cumple las políticas contenidas en este contrato y responde por cualquier inobservancia de estas.
- Dará cumplimiento a lo estipulado en la política de Seguridad de la información para las relaciones con proveedores, relacionado con:
  - Se autoriza a P.A. FONTUR a evaluar y auditar los controles de seguridad implementados por el proveedor, en forma periódica o cuando se presenten cambios significativos en los controles o en la relación contractual entre ambas partes.
  - El CONTRATISTA se obliga a informar a P.A. FONTUR sobre cualquier violación a la seguridad de la información que afecte sus operaciones o sus negocios.
  - El CONTRATISTA comunicará a P.A. FONTUR los planes de tratamiento que contempla ante posibles violaciones de la seguridad y los tiempos en que tendrán efecto esas acciones.
  - El CONTRATISTA informará a P.A. FONTUR, todos los cambios en su entorno que afecten el negocio o la operación de su cliente, en forma oportuna.
  - El CONTRATISTA comunicará a P.A. FONTUR los cambios o modificaciones programados de los servicios prestados, los cuales serán previamente autorizados por la Fiduciaria. Los cambios serán documentados por el CONTRATISTA.
  - El CONTRATISTA puede tener la necesidad de aplicar a otras organizaciones con las que suscriba acuerdos, las mismas políticas y condiciones que a él le ha impuesto P.A. FONTUR, en la medida en la que se conforme una cadena de suministro.
  - En caso de que los funcionarios del proveedor tengan acceso, procesen o almacenen, información de la Fiduciaria, se les brindará el programa de concientización y capacitación sobre seguridad de la entidad.
  - Los recursos que P.A. FONTUR pone a disposición del personal externo, independientemente del tipo que sean (informáticos, datos (físicos o lógicos), software, redes, sistemas de comunicación, etc.), están disponibles exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones y propósito de la operativa para la que fueron contratados.
  - Si la información de propiedad de P.A. FONTUR es administrada por un tercero, se requiere contar con procedimientos y compromisos que garanticen un manejo seguro de la información durante la vigencia del contrato.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- Si para fines de su labor el CONTRATISTA debe tener acceso a información sensible de P.A. FONTUR o administrada por éste, está se proporcionará con las medidas de seguridad necesarias, con el fin de que no pueda ser modificada o alterada por el CONTRATISTA.
- No revelará a terceros la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio
- Al terminar el contrato, el CONTRATISTA deberá devolver equipos, software o la información entregada por P.A. FONTUR ya sea en formato electrónico o papel o en su defecto destruirla previa autorización de éste y conforme a las políticas de disposición final de documentos.
- Los funcionarios del CONTRATISTA no podrán tener acceso a áreas o zonas seguras de P.A. FONTUR. Si fuera necesario su ingreso a determinadas áreas será necesario la autorización de un funcionario de la entidad el cual deberá acompañar al CONTRATISTA durante el tiempo que este permanezca en dicha área. El funcionario del CONTRATISTA dejará el registro de la visita en las bitácoras dispuestas para tal fin
- Los funcionarios del CONTRATISTA se anunciarán en la recepción de P.A. FONTUR a su ingreso y salida, y registrarán los equipos necesarios para la realización de su labor en la entidad.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Seguridad De La Información Servicios En La Nube. El CONTRATISTA Y/O SITIO DE PROCESAMIENTO en cumplimiento del contrato adicionalmente deberá cumplir los siguientes deberes:

- Documentará el tipo de nube y los sitios de procesamiento contratados
- Garantizará el servicio bajo la modalidad contratada (infraestructura como servicio (IaaS), plataforma como servicio (PaaS), software como servicio (SaaS))
- Ofrecerá una disponibilidad de al menos el 99.95% en su servicio de cómputo en la nube.
- Deseablemente, el CONTRATISTA aportará las siguientes certificaciones vigentes: 27017 (controles de seguridad para servicios en la nube), 27018 (Protección Información Personal en la nube) y CSA Star Self Assessment. El CONTRATISTA deberá disponer de informes de auditores externos según el marco de informes SOC - controles de organización de servicios (SOC1, SOC2, SOC3).
- Garantizará y certificará que las API o Servicios Web suministrados por el proveedor de servicios en la nube no exponen a P.A. FONTUR a riesgos de seguridad de la información o de ciberseguridad.
- Documentará las jurisdicciones donde se procesará la información y certificará que las mismas cuentan con normas similares o más exigentes que las aplicables en Colombia, relacionadas con la protección de datos personales y penalización de actos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos.
- Establecerá mecanismos que permitan contar con respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de P.A. FONTUR cuando así lo requiera.
- Garantizará la independencia de la información de P.A. FONTUR y de sus copias de respaldo de la información de las otras entidades que procesen en la nube. La independencia se puede dar a nivel lógico o físico.



**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- Mantendrá cifrada la información clasificada como confidencial en tránsito o en reposo, usando estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida
- Brindará a P.A. FONTUR la posibilidad de tener bajo su control la administración de usuarios y de privilegios para el acceso a los servicios ofrecidos, así como a las plataformas, aplicaciones y bases de datos que operen en la nube, dependiendo del modelo de servicio contratado.
- Monitoreará los servicios contratados y su infraestructura para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera.
- Aceptará el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información cuando P.A. FONTUR lo considere oportuno.
- Aceptará que P.A. FONTUR pueda verificar el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio establecidos con el proveedor de servicios en la nube y los subcontratistas de éstos, cuando sean estos quienes prestan el servicio.
- Garantizará que la comunicación con P.A. FONTUR se realice utilizando mecanismos que permitan cifrados de extremo a extremo, y que en lo posible usen rutas diferentes.
- Garantizará que, en el evento de toma de posesión, la SFC, Fogafin, Fogacoop, o quienes éstas designen, puedan acceder a la información y a la administración de los sistemas de información que operan en la nube.
- Utilizará los recursos tecnológicos asignados en el servicio en la nube de forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
- Dispondrá de un monitoreo sobre la infraestructura y el aplicativo que permita detectar y contener oportunamente un incidente de seguridad, así como retornar el aplicativo en operación, de acuerdo con los niveles de servicio que se acuerden.
- Garantizará y certificará que todo el licenciamiento dispuesto en la plataforma tecnológica y/o software utilizado en la prestación del servicio cumple con la ley de Derechos de Autor del país donde se encuentre la Nube que aloja la información.
- Garantizará que el aplicativo y la infraestructura donde se aloja, deben cumplir con la normativa y mejores prácticas de Ciberseguridad tanto de Colombia como del país donde se aloja la información.
- Garantizará que el aplicativo cuente con módulo de auditoria, que permita la trazabilidad en la operación.
- Garantizará que el aplicativo se encuentre actualizado en la legislación y normatividad Colombiana.
- El CONTRATISTA implementará las recomendaciones de seguridad informática emitidas por Open Web Application Security Project –OWASP-, cumpliendo con el OWASP Top 10, documento de alto nivel que se centra sobre las vulnerabilidades más críticas en la web. El CONTRATISTA realizará periódicamente un escaneo del software y revisará que todas las vulnerabilidades incluidas entre el top 10 se encuentren resueltas. Estos informes deberán ser presentados semestralmente al Supervisor del Contrato, con copia a la Dirección de Seguridad de la Información.
- El CONTRATISTA garantizará que el Centro de Datos donde se presta el servicio Hosting, este certificado en modalidad TIER III o superior.





**FNTC- 171 - 2020**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA**

- 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.

TRIGÉSIMA OCTAVA. Protocolo IPV6. El CONTRATISTA en cumplimiento de la Resolución 0002710 de 2017, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, garantiza que los bienes y servicios relacionados con las TIC soportan el protocolo IPV6 nativo en coexistencia con el protocolo IPV4. (Aplica para la adquisición de equipos, redes, software, hardware, aplicaciones, comunicaciones, servicios de almacenamiento, servidores de correo electrónico, páginas web, plataformas de interacción con los usuarios, redes móviles y fijas y demás dispositivos y plataformas tecnológicas de comunicación basadas en IP).

TRIGÉSIMA NOVENA. Acuerdos De Niveles De Servicio. El CONTRATISTA en cumplimiento del contrato dará cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio que se acuerden entre las partes.

Los niveles de servicio contemplaran los siguientes aspectos:

- Las condiciones referentes a capacidad, disponibilidad, tiempos de recuperación y continuidad, resolución de incidentes y horarios de atención del proveedor del servicio.
- Las condiciones de seguridad de la información y ciberseguridad de los servicios y las condiciones establecidas para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes.
- La propiedad de la información que se procese en los servicios de computación en la nube son propiedad de P.A. FONTUR y el CONTRATISTA o sus subcontratistas no los puedan usar para ningún propósito diferente al establecido en el contrato.
- Las condiciones y limitaciones bajo las cuales el CONTRATISTA puede subcontratar parte del servicio o realizar cambios a los acuerdos establecidos con sus subcontratistas. En todos los casos, los subcontratistas deben cumplir con las obligaciones, requerimientos y certificaciones (de ser el caso) establecidas en este contrato.
- Las causales de terminación del contrato por parte de P.A. FONTUR, incluyendo, el incumplimiento de los acuerdos o niveles de servicio o el cambio de subcontratistas que generen impacto negativo al servicio contratado.
- La entrega por parte del CONTRATISTA de informes y certificaciones que demuestren la calidad, desempeño y efectividad en la gestión de los servicios contratados, así como la vigencia de las certificaciones solicitadas.
- La obligación por parte del CONTRATISTA de informar, en cuanto le sea posible, a P.A. FONTUR sobre cualquier evento o situación que pudiera llegar a afectar la prestación del servicio y, por ende, el cumplimiento por parte de P.A. FONTUR de sus obligaciones frente a los consumidores financieros, a la SFC y a otras entidades.
- El borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite P.A. FONTUR o cuando el CONTRATISTA elimine y/o reemplace dichos medios.
- La corrección oportuna y eficaz de las vulnerabilidades informáticas. detectadas.



### FNTC- 171 - 2020

#### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA

- La utilización de técnicas de múltiple factor de autenticación para el acceso a las consolas de administración por parte de P.A. FONTUR.
- Condiciones respecto de las facultades y prerrogativas de la SFC o quien esta designe para: acceder a la información o datos que se procesan en la nube para el debido ejercicio de sus funciones de supervisión y vigilancia, verificar el cumplimiento de las exigencias regulatorias, acceder a los datos e información y a la administración de los sistemas en los eventos de toma de posesión (prerrogativa que también debe incluir a Fogafin, Fogacoop, o a quienes éstas designen).

#### CUADRAGÉSIMA. Cobertura por Uso de Patentes y Derechos de Propiedad Industrial.

En caso que P.A. FONTUR sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial basada en el hecho de que la utilización, goce, transferencia, licenciamiento o cualquier otra consecuencia derivada de este contrato, produzca o constituya en cualquier forma violación alguna de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA se obliga a sus expensas, si hubiese lugar a ello, a rembolsar cualquier cantidad que tuviere que pagar P.A. FONTUR por dicha reclamación, todo ello siempre y cuando P.A. FONTUR le avise por escrito sobre las acciones interpuestas o intentadas en su contra.

En el evento que cualquier licencia, software o solución suministrada por el CONTRATISTA en virtud del presente contrato sea o pueda ser objeto de una reclamación por violación de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA deberá por su cuenta y cargo, y a elección de P.A. FONTUR, obtener a favor de la misma el derecho a continuar usándolo o realizar en él las modificaciones necesarias para que, llenando su finalidad técnica, no siga constituyendo violación de derechos de terceros.

Si las anteriores alternativas no son viables, el CONTRATISTA deberá retirar la licencia, software o solución objeto de litigio, reembolsando a P.A. FONTUR las cantidades que ésta hubiese pagado y reconociéndole los perjuicios causados. Queda entendido que para poder retirar la licencia, software o solución objeto de litigio, el CONTRATISTA deberá esperar a que P.A. FONTUR haya reemplazado el mismo por uno adecuado a la labor que con la licencia, software o solución retirada se ejecuta.

CRUADRAGÉSIMA PRIMERA. Documentos del Contrato. Se consideran documentos del contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes:

- Acta de Comité de Compras
- Certificados de Disponibilidad Presupuestal No. 45 del 17 de Junio de 2020 y 87 del 9 de septiembre de 2020.
- Solicitud de contratación
- Documentos del CONTRATISTA
- Anexo Términos de Uso de la Herramienta salesforce.com



**FNTC- 171 - 2020**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – S.A. FIDUCOLDEX VOCERA DEL PATRIMONIO AUTONOMO – FONDO NACIONAL DE TURISMO-FONTUR Y AVANXO COLOMBIA

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

FONTUR: Calle 28 No 13 A – 24, Edificio Museo del Parque piso 6, Bogotá, D.C., Colombia, Teléfono 571-3275500.

EL CONTRATISTA: Av calle 26 No 92-32 Modulo G6 Bogotá D.C. Teléfono: 7440550 Correo electrónico: [info@avanxo.com](mailto:info@avanxo.com)

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

CUADRAGÉSIMA TERCERA. Domicilio Contractual y lugar de ejecución. Las partes convienen en señalar como domicilio contractual el lugar de ejecución del contrato la ciudad de Bogotá, D.C.

CUADRAGÉSIMA CUARTA. Perfeccionamiento Del Contrato. El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes.

En constancia se firma, en la ciudad de Bogotá D.C, en dos ejemplares del mismo tenor y validez el

29 septiembre del 2020

DocuSigned by:  
  
917428ABA82E490...

DANIEL QUEVEDO GARAY  
Apoderado FIDUCOLDEX S.A.  
Vocera del P.A FONTUR

DocuSigned by:  
  
6FA1F1133BB04DA...

CARLOS HERNAN CACERES CARDENAS  
Apoderado Avanzo Colombia

Proyecto: Diego Velasquez - Profesional Jurídico FONTUR  
Revisó: Carolina Miranda - Profesional Jurídico Senior FONTUR  
Aprobó: Luis Fernando Torres Ramirez - Director Jurídico PA FONTUR.  
VoBo: Carlos Pinto – Profesional Senior IT  
VoBo: Daniel Quevedo – Gerente IT

## ANEXO

## TÉRMINOS DE USO DE LA HERRAMIENTA SALESFORCE.COM

Estos Términos de Uso rigen el uso de los Servicios por parte del Cliente y se entienden incorporados por referencia al contrato entre el Cliente y el Distribuidor de conformidad con el cual el Distribuidor revende los Servicios al Cliente.

**1. DEFINICIONES**

"**Filial**" significa cualquier entidad que directa o indirectamente controle a, sea controlada por, o esté bajo control común con la entidad objeto del presente documento. Para efectos de esta definición, "Control", significa la propiedad o control directo o indirecto de más del 50% de los valores con derechos de voto de la entidad objeto del presente documento.

"**Contenido**" significa información obtenida por SFDC de fuentes disponibles al público en general o terceros proveedores de contenido y puesta a disposición del Cliente mediante los Servicios o de conformidad con un Formulario de Pedido, conforme se describe en más detalle en la Documentación.

"**Cliente**" significa la CONTRATANTE, entidad que contrató con el Distribuidor la compra de suscripciones para utilizar los Servicios, sujeto a las condiciones de estos Términos de Uso.

"**Datos del Cliente**" significa cualquier información o datos electrónicos suministrados a los Servicios por o para el Cliente, excluyendo el Contenido y Aplicaciones No SFDC.

"**Documentación**" significa la documentación de [Confianza y Cumplimiento](#) del Servicio aplicable, así como sus pautas y políticas de uso, según sean actualizadas de tiempo en tiempo, a las cuales se puede acceder a través del sitio web [help.salesforce.com](http://help.salesforce.com) o ingresando al respectivo Servicio.

"**Código Malicioso**" significa códigos, scripts, agentes o programas previstos para causar daño, incluyendo, por ejemplo, virus, gusanos, bombas de tiempo o troyanos.

"**Catálogo de Soluciones**" significa un directorio, catálogo o punto de venta en línea de aplicaciones que interactúan con los Servicios, incluyendo, por ejemplo, el AppExchange ubicado en <http://www.salesforce.com/appexchange>, el HubExchange ubicado en <https://hubexchange.exacttarget.com/>, el catálogo de accesorios Heroku ubicado en <https://addons.heroku.com>, y cualquier sitio web sucesor.

"**Aplicación No SFDC**" significa cualquier aplicación de software basada en Internet para dispositivos móviles, para trabajar sin conexión o de otra índole, suministrada por el Proveedor, el Cliente o un tercero y que interactúa con un Servicio, incluyendo, por ejemplo, una aplicación desarrollada por o para el Cliente, que se encuentra incluida en el Catálogo de Soluciones, o está identificada como Salesforce Labs o una designación similar.

"**Formulario de Pedido**" significa un documento de pedido en el cual se especifican los Servicios que se han de prestar en virtud del Contrato suscrito entre el Cliente y el Distribuidor (al cual se entienden incorporados estos Términos de Uso por referencia), incluyendo cualesquiera anexos, suplementos o términos adicionales relativos a productos aplicables a los Servicios de conformidad con los requisitos de SFDC.

"**Distribuidor**" significa AVANXO, la entidad que ha suscrito un contrato directamente con SFDC para revender Servicios a sus Clientes y la entidad que ha suscrito un contrato con el Cliente para la venta de suscripciones a los Servicios.

"**SFDC**" significa salesforce.com, inc., sociedad anónima constituida en el Estado de Delaware, con domicilio principal en The Landmark @ One Market, Suite 300, San Francisco, California 94105.



"**Servicios**" significa los productos y servicios ordenados por el Cliente en un Formulario de Pedido y puestos a disposición en línea por SFDC, incluyendo componentes asociados disponibles en dispositivos móviles o sin conexión, conforme se describen en la Documentación. Los "Servicios" no incluyen Contenido y Aplicaciones No SFDC.

"**Usuario**" significa una persona autorizada por el Cliente para utilizar un Servicio en beneficio del Cliente, para quien el Cliente ha comprado una suscripción y a quien el Cliente (o, SFDC a solicitud del Distribuidor si corresponde) ha proporcionado una identificación de usuario y contraseña. Los usuarios pueden incluir, entre otros, empleados, consultores, contratistas y agentes del Cliente, así como terceros con quienes el Cliente realiza negocios.

## 2. USO DE SERVICIOS Y CONTENIDO

**2.1. Límites de uso.** Los Servicios y el Contenido están sujetos a determinados límites de uso, según se especifica en los Formularios de Pedido o en la Documentación. A no ser que se especifique otra cosa, (a) la cantidad en un Formulario de Pedido se refiere a Usuarios y ese será el número máximo de Usuarios que podrá acceder al Servicio o Contenido, (b) los Usuarios no podrán compartir su contraseña con ninguna otra persona, y (c) se podrá reasignar una identificación de Usuario a una persona nueva que reemplace a otra que no requiera seguir utilizando el Servicio.

**2.2. Responsabilidades del Cliente** El Cliente (a) será responsable por el cumplimiento de los Usuarios con los Términos de Uso, Formularios de Pedido y la Documentación, (b) será responsable por la exactitud, calidad y legalidad de los Datos del Cliente y los medios mediante los cuales el Cliente obtuvo dichos datos, (c) deberá hacer esfuerzos comercialmente razonables por impedir el acceso no autorizado a, o el uso no autorizado de los Servicios y deberá notificar a SFDC o al Distribuidor a la mayor brevedad acerca de cualquier uso o acceso no autorizado, (d) deberá usar los Servicios exclusivamente de conformidad con lo establecido en los Términos de Uso, la Documentación, los Formularios de Pedido y lo previsto en las leyes y reglamentaciones gubernamentales y (e) deberá cumplir con los términos de servicio de Aplicaciones No SFDC con las cuales el Cliente utilice los Servicios o Contenido.

**2.3. Restricciones de uso.** El Cliente no deberá: (a) poner los Servicios o Contenidos a disposición de, ni utilizar los mismos para beneficio de cualquier tercero, salvo Usuarios, a no ser que se especifique otra cosa en un Formulario de Pedido o en la Documentación; (b) vender, revender, licenciar, sublicenciar, distribuir, proporcionar o alquilar, ningún Servicio o Contenido, ni incluir los Servicios o Contenidos en ninguna oferta a empresas de servicios o de tercerización, (c) utilizar un Servicio o una Aplicación No-SFDC para almacenar o enviar material violatorio, difamatorio, o de otro modo ilícito o delictivo, o para almacenar o enviar material que viole los derechos de privacidad de terceros; (d) utilizar los Servicios o Aplicaciones No-SFDC para almacenar o enviar Código Malicioso, (e) interferir o perturbar la integridad o el desempeño de los Servicios o de los datos de terceros allí contenidos; (f) intentar obtener acceso no autorizado a cualquier Servicio o Contenido o a sus redes o sistemas relacionados; (g) permitir el acceso directo o indirecto, o uso de un Servicio o Contenido de cualquier forma que eluda el límite contractual; o utilizar los Servicios para acceder a o utilizar la propiedad intelectual de SFDC, salvo en la medida de lo permitido en estos Términos de Uso, un Formulario de Pedido o la Documentación, (h) copiar un Servicio ni ninguna parte, característica, función o interfaz de usuario del mismo; (i) copiar Contenidos, salvo en la medida de lo permitido en el presente documento, el Formulario de Pedido o la Documentación; (j) acceder a cualquier Servicio o Contenido para construir un producto o servicio competidor o para utilizarlo como referencia de comparación con un producto o servicio competidor, (k) enmarcar o reflejar cualquier parte de los Servicios o Contenidos, salvo en sus propias intranets o de otro modo para sus propósitos internos de negocios, (l) aplicar ingeniería inversa a los Servicios o (m) acceder a los Servicios si el Cliente es un competidor directo de SFDC, sin el previo consentimiento escrito de SFDC. Cualquier violación intencional de lo anterior por parte del Cliente o de un Usuario, o cualquier uso de los Servicios por parte del Cliente o sus respectivos Usuarios en contravención con estos Términos de Uso, la Documentación o los Formularios de Pedido que, a juicio de SFDC represente una amenaza inminente para la seguridad, integridad o disponibilidad de los servicios de SFDC, podrá resultar en la suspensión inmediata de los Servicios por parte de SFDC.

**2.4. Servicios para aplicaciones externas.** Si el Cliente utiliza un Servicio para enviar mensajes electrónicos o para la creación, "hosting" o publicación de contenido en sitios web externos, será responsable por el cumplimiento con la Política de Servicios para Aplicaciones Externas de SFDC en



<http://www.salesforce.com/company/legal/agreements.jsp> según se aplique al Servicio y será exclusivamente responsable por el cumplimiento de las leyes aplicables en relación con cualquier uso de "cookies" u otras tecnologías de rastreo.

**2.5. Eliminación de Contenido y Aplicaciones No SFDC.** Si, por requerimiento de un tercero, SFDC se ve obligado a eliminar algún Contenido o recibe información de que el Contenido suministrado al Cliente podría infringir la ley aplicable o los derechos de algún tercero, SFDC podrá notificar al Distribuidor o Cliente al respecto y en tal caso el Cliente procederá a eliminar dicho contenido de sus sistemas. Si SFDC recibe información de que una Aplicación No SFDC utilizada por el Cliente en un Servicio podría infringir la Política de Aplicaciones Externas o la ley aplicable o los derechos de algún tercero, SFDC podrá notificar al Distribuidor o al Cliente al respecto y en tal caso el Cliente deberá proceder a deshabilitar o modificar dicha Aplicación No SFDC para resolver la violación potencial. Si el Cliente no toma las acciones requeridas de acuerdo con lo anterior, SFDC podrá deshabilitar el respectivo Contenido, Servicio o Aplicación No SFDC hasta que se haya resuelto la situación de violación potencial. A solicitud de SFDC, el Cliente deberá certificar por escrito dicha eliminación y discontinuación de uso y SFDC podrá suministrar una copia de dicha certificación al demandante o a la autoridad gubernamental, según sea el caso.

**2.6. Funcionalidad Futura.** El Cliente acepta que su compra de los Servicios no está supeditada a la entrega de funcionalidades o propiedades futuras ni a ningún comentario público, sea verbal o escrito, hecho por SFDC con respecto de funcionalidades o propiedades futuras.

**3. PROVEEDORES NO SFDC:** SFDC o terceros podrán ofrecer productos o servicios de terceros, incluyendo, por ejemplo, Aplicaciones No SFDC y servicios de consultoría. Cualquier adquisición de dichos productos o servicios por parte del Cliente, y cualquier intercambio de información entre el Cliente y cualquier proveedor, producto o servicio No SFDC, se realiza exclusivamente entre el Cliente y el proveedor No SFDC aplicable. SFDC no garantiza ni soporta dichas aplicaciones, productos o servicios, sean o no designados por SFDC como "certificados" o de otra forma, a no ser que se especifique otra cosa en un Formulario de Pedido. Si el Cliente decide utilizar una Aplicación No SFDC con los Servicios, el Cliente otorga permiso a SFDC para permitir el acceso de dicha Aplicación No-SFDC y del proveedor de la misma a los Datos de Cliente, según se requiera para la interoperabilidad de dicha Aplicación No SFDC con los Servicios. SFDC no será responsable por cualquier divulgación, modificación o eliminación de Datos del Cliente que surja del acceso del proveedor de dicha Aplicación No SFDC o su proveedor. Los Servicios podrán contener elementos diseñados para interactuar con Aplicaciones No SFDC. Para utilizar dichos elementos es posible que el Cliente tenga que obtener autorización de acceso a Aplicaciones No SFDC de sus proveedores, y que tenga que autorizar el acceso de SFDC a la(s) cuenta(s) del Cliente en dichas Aplicaciones No SFDC. SFDC no puede garantizar la disponibilidad permanente de dichos elementos de Servicio y podrá suspender el suministro de los mismos, y el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso, crédito u otro tipo de compensación en caso de que, a título de ejemplo y sin limitación, el proveedor de una Aplicación No SFDC suspenda la disponibilidad de dicha Aplicación para interoperación con los respectivos elementos del Servicio bajo condiciones aceptables para SFDC.

#### **4. LICENCIAS Y DERECHOS DE PROPIEDAD**

**4.1. Reservación de Derechos.** Con sujeción a los derechos limitados expresamente otorgados en virtud del presente, SFDC, sus licenciantes y proveedores de Contenido se reservan todo derecho, título e interés en y sobre los Servicios y el Contenido, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual relacionados. Salvo lo expresamente especificado en el presente, no se otorga ningún derecho al Cliente en virtud estos Términos de Uso.

**4.2. Acceso a y uso del Contenido.** El Cliente tendrá el derecho de acceder a, y utilizar el Contenido aplicable, con sujeción a los términos de los Formularios de Pedido aplicables, estos Términos de Uso y la Documentación.

**4.3. Licencia para el Alojamiento de Aplicaciones y Datos del Cliente.** El Cliente otorga a SFDC y sus Filiales una licencia mundial, por tiempo limitado, para alojar, copiar, transmitir y exhibir los Datos del Cliente, así como cualesquiera Aplicaciones No SFDC y códigos de programa creados por o para el Cliente mediante el uso de los Servicios, o para ser utilizados por el Cliente con los Servicios, según sea requerido por SFDC para la prestación de los



Servicios de conformidad con estos Términos de Uso y la Documentación. Con sujeción a las licencias limitadas otorgadas en virtud del presente, mediante estos Términos de Uso SFDC no adquiere ningún derecho, título o interés del Cliente o sus licenciantes en o sobre los Datos del Cliente, Aplicaciones No-SFDC o códigos de programas.

**4.4. Licencia para el uso de retroalimentación.** El Cliente otorga a SFDC y sus Filiales una licencia mundial, perpetua, irrevocable, libre de regalías para utilizar e incorporar en los Servicios cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación, corrección u otra retroalimentación suministrada por el Cliente o sus Usuarios en relación con la prestación de los servicios por parte de SFDC o sus Filiales.

**4.5. Disposiciones para Usuarios Finales del Gobierno Federal.** SFDC presta los Servicios, incluyendo software y tecnología relacionada para el uso final del gobierno federal, exclusivamente de acuerdo con lo siguiente: Los derechos de software e información técnica del gobierno en relación con los Servicios incluyen únicamente aquellos derechos que se prestan habitualmente al público conforme se define en estos Términos de Uso. Se otorga una licencia comercial habitual de conformidad con los reglamentos federales de adquisición FAR 12.211 (Datos técnicos) y FAR 12.212 (Software) y, para operaciones con el Departamento de Defensa, DFAR 252.227-7015 (Datos técnicos — Elementos comerciales) y DFAR 227.7202-3 (Derechos en Software comercial de computador o documentación para software de computador). Si una entidad gubernamental requiere derechos no incluidos bajo los anteriores términos, deberá negociar con SFDC para determinar si existen términos aceptables para la transferencia de dichos derechos y se deberá incluir en el contrato o acuerdo aplicable un otrosí aceptable para ambas partes, otorgando dichos derechos.

## 5. SUSCRIPCIONES, PLAZO Y TERMINACIÓN

**5.1. Terminación de los Servicios.** El uso de los Servicios por parte del Cliente se podrá suspender y/o dar por terminado a elección de SFDC, mediante previo aviso, en caso de: (a) incumplimiento por parte del Cliente o cualquier Usuario de estos Términos de Uso, la Documentación o los Formularios de Pedido; o (b) incumplimiento por parte del Distribuidor de sus obligaciones de pago a SFDC respecto de las suscripciones que revende al Cliente en relación con estos Términos de Uso.

**5.2. Terminación del Contrato del Distribuidor con SFDC.** A la terminación o vencimiento del contrato del Distribuidor con SFDC en el cual se autoriza al Distribuidor a revender los Servicios, todas las suscripciones del Cliente a los Servicios que se encuentren vigentes en el momento de dicha terminación o expiración ("**Pedidos Heredados**") continuarán vigentes hasta el vencimiento del plazo de la suscripción y seguirán rigiéndose por estos Términos de Uso, siempre y cuando el Cliente no esté violando los Términos de Uso y SFDC haya recibido todos los pagos vencidos en relación con dichos Pedidos Heredados. Salvo lo dispuesto en el presente, después de cualquier terminación o vencimiento del contrato entre el Distribuidor y SFDC, SFDC no tendrá obligación alguna de prestar los Servicios directamente al Cliente o de asumir una relación contractual directa con el Cliente.

**5.3. No Reembolsos a la terminación.** En ningún caso la terminación, vencimiento o suspensión de los servicios, de estos Términos de Uso o del contrato del Distribuidor con SFDC dará lugar a cualquier responsabilidad de SFDC frente al cliente por concepto de reembolsos o daños.

**6. NEGACIÓN DE GARANTÍA:** SFDC y el Distribuidor no ofrecen ninguna garantía al cliente ya sea expresa o implícita, estatutaria u otra y niegan expresamente todas las garantías implícitas, incluyendo cualquier garantía implícita respecto de comerciabilidad, aptitud para un propósito determinado o no violación, en la máxima medida permitida por la ley aplicable. El contenido se entrega "como está" y conforme se encuentra disponible, sin garantía adicional de ningún tipo.

**7. INDEMNIZACIÓN:** El Cliente defenderá a SFDC y al Distribuidor frente a cualquier reclamación, exigencia, demanda o juicio formulado o entablado en contra de SFDC o el Distribuidor por un tercero que alegue que los Datos del Cliente representan una infracción o uso indebido de los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero o que surja como resultado del uso de los Servicios o el Contenido por parte del Cliente en violación de estos Términos de Uso, la Documentación, cualquier Formulario de Pedido o ley aplicable (cada una de ellas, una "**Reclamación en Contra**



de SFDC") y mantendrá indemne a SFDC y al Distribuidor frente a los daños, honorarios de abogados y costas finalmente adjudicados en contra de SFDC o el Distribuidor como resultado de, o por los valores pagados por SFDC, previa aprobación por escrito de SFDC para transar cualquier Reclamación en Contra de SFDC, siempre que SFDC y/o El Distribuidor: (i) dé notificación escrita tan pronto como sea posible al Cliente de la Reclamación en Contra de SFDC; (ii) entregue al Cliente el control absoluto de la defensa y transacción de la Reclamación en Contra de SFDC (a condición que el Cliente no podrá transar ninguna Reclamación en Contra del SFDC a no ser que libere incondicionalmente a SFDC de toda responsabilidad); y (iii) brinde al Cliente, por cuenta del Cliente, toda la asistencia razonable

**8. RESPONSABILIDAD:** En ningún caso SFDC o el Distribuidor asumirán responsabilidad ante el Cliente o cualquier usuario por daños relacionados con el uso contrario a los Términos de Uso por parte del Cliente. La responsabilidad estará limitada a daños directos y al valor de la respectiva anualidad pagada por el Servicio. SFDC niega cualquier responsabilidad y obligación de indemnización por cualquier daño o perjuicio causado por cualquier tercero proveedor de hosting.

**9. GENERAL:**

**9.1. Notificaciones.** Cualquier notificación que SFDC deba dar a los clientes de conformidad con la Documentación será entregada por SFDC al Distribuidor o al Cliente en la forma que determine SFDC a su entera discreción, con base en las circunstancias y la información de contacto designada para notificaciones en poder de SFDC.

**9.2. Renuncia.** Ninguna falta o demora de SFDC en el ejercicio de cualquier derecho en virtud de estos Términos de Uso obrará como una renuncia a dicho derecho.

**9.3. Divisibilidad.** Si cualquier disposición de estos Términos de Uso es considerada por un tribunal competente como contraria a la ley, dicha disposición será considerada nula e inválida, y las disposiciones restantes de estos Términos de Uso permanecerán en pleno vigor y efecto.

**9.4. Contacto posterior.** SFDC podrá contactar al Cliente respecto de nuevas ofertas y elementos de servicio.

**9.5. Tercero Beneficiario.** Estos Términos de Uso se aplican entre el Cliente y el Distribuidor; SFDC no es una parte de estos Términos de Uso. Sin embargo, SFDC es un tercero beneficiario del contrato entre el Cliente y el Distribuidor únicamente en la medida en que se refiere a estos Términos de Uso.

**9.6. Orden de Precedencia.** Con respecto al objeto del presente, en el evento de un conflicto o inconsistencia entre estos Términos de Uso y cualesquiera otros términos y condiciones en el contrato del Cliente o su Formulario de Pedido con el Distribuidor, prevalecerá lo dispuesto en estos Términos de Uso.

