INFORMACIÓN PRELIMINAR SOBRE OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LOS CONTRATOS CON PROVEEDORES

1. **Prórrogas**: El contrato que se suscriba no contará con prórroga automática y cualquier extensión del plazo deberá formalizarse mediante otrosí.

2. **Tarifas y/o valores**: El contratista se obliga a mantener inalteradas las tarifas pactadas durante toda la vigencia del contrato, salvo que exista un acuerdo expreso que autorice su modificación.

3. **Forma de pago**: se realizará conforme a lo acordado entre las partes, previa verificación del cumplimiento por parte del supervisor del contrato, la presentación del comprobante de aportes parafiscales cuando aplique y la entrega de la factura correspondiente. El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la factura.

4. **Propiedad intelectual y derechos conexos**: Cada parte conservará la titularidad de la propiedad intelectual, know-how, metodologías, software y demás activos preexistentes que aporte para la ejecución del contrato. Sin embargo, todos los desarrollos, entregables, informes, configuraciones y productos elaborados específicamente en el marco del contrato serán de propiedad exclusiva del Banco desde su creación. En consecuencia, el contratista cede de manera total, exclusiva e irrevocable los derechos patrimoniales sobre dichos productos, incluyendo su uso, modificación y explotación en cualquier medio. El contratista no podrá utilizar, divulgar ni explotar estos desarrollos sin autorización previa y escrita del Banco, y conservará únicamente la titularidad sobre sus herramientas y soluciones propias no desarrolladas en el marco contractual, respecto de las cuales el Banco contará solo con los derechos de uso necesarios conforme a lo pactado.

5. **Responsabilidad**: Las partes se obligan a cumplir integralmente con las obligaciones contractuales y serán responsables por los perjuicios directos y comprobados que cause su incumplimiento, salvo en casos de fuerza mayor o caso fortuito. En eventos de dolo o culpa grave, la responsabilidad se extenderá a perjuicios imprevisibles. El contratista no podrá exonerarse de responsabilidad por fallas imputables a él, su personal o terceros bajo su control, ni por ausencia de instrucciones del Banco. Esta responsabilidad incluye expresamente incumplimientos relacionados con confidencialidad, protección de datos personales, seguridad de la información,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

riesgos ambientales, ciberseguridad y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

6. **Confidencialidad**: Toda la información a la que las partes tengan acceso con ocasión del contrato, en cualquier formato, será considerada confidencial y solo podrá utilizarse para la ejecución del mismo, debiendo protegerse mediante medidas adecuadas de seguridad. La obligación de confidencialidad se mantendrá durante la vigencia del contrato y por cinco (5) años adicionales, y será indefinida respecto de secretos industriales. La información solo podrá divulgarse en casos excepcionales, como autorización previa, mandato legal o información de dominio público, debidamente acreditados. A la terminación del contrato o cuando sea requerido, el contratista deberá devolver o destruir toda la información confidencial en un plazo máximo de quince (15) días, certificando su eliminación si aplica. Así mismo, será responsable de garantizar que su personal y terceros vinculados cumplan estrictamente estas obligaciones.

7. **Independencia Laboral**: El contratista ejecutará el contrato con plena autonomía técnica, administrativa y laboral, utilizando sus propios recursos, personal y medios, sin que exista vínculo laboral, subordinación o dependencia alguna con el contratante. Será el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales, prestacionales, de seguridad social y parafiscales respecto de su personal y de terceros vinculados. En desarrollo de esta obligación, deberá acreditar la afiliación y pago oportuno de aportes al sistema de seguridad social, y mantener al día sus obligaciones laborales y parafiscales, suministrando soporte cuando sea requerido.

8. **Seguridad y Salud en el Trabajo**: El contratista deberá contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado y conforme a la normativa vigente, siendo el único responsable del cumplimiento de las obligaciones en esta materia respecto de su personal. Deberá atender requerimientos, auditorías y evaluaciones del contratante, capacitar a su personal, suministrar los elementos de protección necesarios y garantizar condiciones seguras de operación. El Banco podrá suspender las actividades cuando identifique riesgos no mitigados, sin generar costos adicionales.

9. **Pólizas de Cumplimiento a Favor de Particulares**: El contratista deberá constituir, una póliza de cumplimiento a favor del Banco, expedida por una aseguradora autorizada en Colombia, que ampare el cumplimiento general del contrato (30%), el

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

pago de salarios y prestaciones (30%), la calidad del servicio/bien (20%) y la responsabilidad civil extracontractual (20%), en los porcentajes y vigencias establecidos.

10. **Cláusula Penal**: En razón a la naturaleza del servicio, se pacta desde el 20% al 30% del valor total o anual del contrato, según corresponda.

11. **Cesión**: El contrato no se puede ceder sin autorización previa, expresa y escrita de la otra parte.

12. **Modificaciones**: Cualquier modificación, aclaración, adición o prórroga del contrato deberá ser expresa y constar por escrito.

13. **Terminación**: El contrato podrá darse por terminado por diversas causales, incluyendo el vencimiento del plazo, disposición legal, imposibilidad de ejecución, fuerza mayor o caso fortuito, incumplimientos contractuales, o de manera unilateral por parte del Banco con previo aviso. Así mismo, podrá terminarse por riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo, incumplimiento de normas éticas o la existencia de indicios de fraude, corrupción o actividades ilícitas, sin que haya lugar a indemnizaciones en estos casos. En todos los eventos, se respetarán las prestaciones ejecutadas hasta la fecha de terminación.

14. **Solución de Controversias**: Las partes procurarán resolver de manera directa y amistosa cualquier controversia dentro de un plazo de treinta (30) días calendario desde su notificación. De no llegarse a un acuerdo, la controversia será resuelta mediante un Tribunal de Arbitramento administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá o Pasto, según el domicilio de los Contratistas.

15. **Tratamiento de Datos Personales**: El contratista se obliga a cumplir estrictamente la normativa vigente en materia de protección de datos personales, así como la política de protección de tratamiento de datos personales del Banco, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Cuando el servicio implique tratamiento de datos personales, el contratista solo podrá utilizarlos para las finalidades necesarias del contrato, quedando prohibido su uso para fines distintos. Deberá implementar controles de seguridad, exigir su cumplimiento a su personal y terceros, contar con procedimientos para la atención de consultas y reclamos, y reportar cualquier incidente de seguridad de manera inmediata. No podrá

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

subcontratar actividades que impliquen tratamiento de datos sin autorización previa y deberá garantizar niveles adecuados de protección en transferencias internacionales. A la terminación del contrato, deberá devolver o destruir la información dentro de los plazos establecidos, certificando su eliminación, sin conservar copias.

16. **Transmisión de Datos Personales (cuando aplique)**: Cuando el contratista actúe como encargado del tratamiento de datos personales suministrados por el contratante, deberá tratarlos exclusivamente conforme a las instrucciones y finalidades autorizadas, bajo estrictos estándares de seguridad y confidencialidad. Los datos serán considerados información confidencial de carácter indefinido, y su uso, acceso o divulgación no autorizada estará prohibido. El contratista deberá contar con canales de atención para titulares, trasladar oportunamente sus solicitudes al contratante, reportar incidentes de seguridad en los tiempos establecidos y abstenerse de responder directamente sin autorización. Así mismo, no podrá subcontratar el tratamiento sin autorización previa, deberá garantizar condiciones adecuadas en transferencias internacionales y eliminar o devolver la información al finalizar el contrato. El contratista será responsable por cualquier incumplimiento en el tratamiento de los datos y deberá indemnizar al Banco por los perjuicios que se deriven de ello.

17. **Seguridad de la Información y Ciberseguridad**: El contratista deberá cumplir estrictamente con los lineamientos, políticas y normativa aplicable en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para proveedores de entidades sometidas a su vigilancia, garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y activos tecnológicos del contratante. Para ello, deberá implementar y mantener controles robustos de seguridad, tales como gestión de accesos con autenticación multifactor, cifrado de la información en tránsito y reposo, control de privilegios, trazabilidad de actividades mediante registros auditables, restricciones sobre el uso de medios removibles y soluciones para prevención de fuga de información (DLP). Así mismo, deberá contar con herramientas tecnológicas actualizadas de protección (como antimalware, firewalls y sistemas de detección), realizar pruebas periódicas de seguridad y análisis de vulnerabilidades, y adoptar estándares reconocidos de la industria. El contratista deberá informar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad, mantener inventarios actualizados del tratamiento de información, garantizar la eliminación

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

segura de datos una vez finalizado el contrato y asegurar que todo su personal, subcontratistas y terceros cumplan estas obligaciones. El incumplimiento de estas disposiciones será considerado incumplimiento contractual y generará responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen.

18. **Riesgo Operacional**: El contratista se obliga a contar y mantener procesos adecuados de gestión del riesgo operacional, conforme a las buenas prácticas, lineamientos del contratante y disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. Para ello, deberá implementar controles y procedimientos que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos asociados a sus procesos, reportar de manera inmediata cualquier evento que afecte el servicio, y elaborar y ejecutar planes de acción frente a incidentes. Asimismo, deberá participar en capacitaciones, promover una cultura interna de gestión del riesgo y permitir las actividades de seguimiento, monitoreo y auditoría que realice el contratante.

19. **Contingencia y Continuidad del Negocio**: El contratista deberá contar con planes de contingencia y continuidad del negocio debidamente implementados, actualizados y probados, que aseguren la prestación del servicio ante eventos imprevistos. En desarrollo de esta obligación, deberá participar al menos una vez al año en pruebas definidas por el contratante, certificar periódicamente sus propios ejercicios, implementar planes de mejora, capacitar a su personal y facilitar las verificaciones que realice el contratante, suministrando la información y soportes requeridos sobre la efectividad de dichos planes.

20. **Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Prevención del Fraude**: El contratista se obliga a actuar con integridad y transparencia, absteniéndose de incurrir en prácticas de fraude, soborno o corrupción. En consecuencia, no podrá ofrecer ni recibir beneficios indebidos, y deberá cumplir la normativa aplicable, así como las políticas éticas del contratante. Asimismo, deberá implementar controles, programas de capacitación, canales de denuncia y mecanismos de investigación, mantener registros contables veraces, reportar oportunamente cualquier situación irregular, evitar conflictos de interés y colaborar en las investigaciones que se adelanten, garantizando que su personal y terceros vinculados cumplan estas obligaciones.

21. **Origen de Fondos y Certificaciones**: El contratista declara que los recursos utilizados en la ejecución del contrato provienen de actividades lícitas y no están vinculados con actividades ilegales como lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico o corrupción. Asimismo, se compromete a no realizar ni

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

permitir transacciones con recursos ilícitos ni con personas vinculadas a dichas actividades, declarando no encontrarse en listas restrictivas nacionales o internacionales relacionadas con estos riesgos.

22. **Prevención LAFT**: El contratista se obliga a cumplir la normativa aplicable en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como a suministrar de manera oportuna, completa y veraz la información requerida por el contratante para procesos de debida diligencia y conocimiento de contrapartes. Esta información deberá mantenerse actualizada y cualquier cambio relevante deberá ser informado de manera inmediata. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la responsabilidad por los perjuicios, sanciones o contingencias que se generen.

23. **Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)**: El contratista se obliga a gestionar de manera integral los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) asociados a su operación y a la ejecución del contrato, incluyendo riesgos climáticos, actuando con integridad, transparencia y diligencia, y extendiendo estos controles a su personal, contratistas y subcontratistas. En materia ambiental, deberá cumplir la normativa vigente, contar con los permisos requeridos, implementar medidas de prevención y mitigación de impactos, y reportar oportunamente cualquier actuación o sanción que pueda afectar el contrato. En el ámbito social, deberá respetar los derechos humanos y laborales, garantizar condiciones de trabajo dignas y seguras, prevenir cualquier forma de explotación, discriminación, acoso o violencia, y promover condiciones de igualdad. En materia de gobernanza, deberá cumplir las normas aplicables sobre ética empresarial, anticorrupción, prevención del fraude, conflictos de interés y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. El incumplimiento grave o reiterado de estas obligaciones podrá dar lugar a la exigencia de medidas correctivas, así como a la suspensión o terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

24. **Auditoría y Supervisión**: El contratista estará sujeto a la supervisión y control del contratante, quien podrá realizar auditorías, visitas o revisiones con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, especialmente en materias como seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, protección de datos personales y gestión de riesgos. En este sentido, el contratista se obliga a permitir el acceso a instalaciones, información, sistemas y documentación relacionada con la ejecución del contrato, así como a suministrar los soportes requeridos durante la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

vigencia del mismo y hasta por dos (2) años después de su terminación. Las auditorías serán previamente notificadas y se desarrollarán bajo condiciones de confidencialidad. La negativa injustificada a colaborar podrá dar lugar a la retención de pagos. El contratante ejercerá la supervisión integral del contrato a través de un supervisor designado.

25. **Domicilio Contractual**: Bogotá D.C., salvo que dependa de la prestación del servicio o entrega del bien.

26. **Impuestos y Gastos:** Cada parte será responsable del pago de los impuestos, tasas, contribuciones y demás tributos que le correspondan conforme a la normativa vigente, derivados de la celebración, ejecución o terminación del contrato. Cuando la ley lo permita, las partes podrán acordar la distribución de ciertas cargas tributarias. En todo caso, el impuesto de timbre que se genere será asumido por el contratista, sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables en materia de retención o recaudo.

27. **Firma Electrónica**: Las partes adelantarán la firma del contrato y cualquier documento relacionado mediante mecanismos de firma electrónica que cumplan con la normativa vigente, reconociendo plena validez jurídica, probatoria y vinculante a dichas firmas, equivalentes a la firma manuscrita.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario