



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

|  |   |        |  |
|--|---|--------|--|
| <b>CONTRATO CAI No.</b>                            |   |        |  |
| <b>EL CONTRATANTE</b>                              | <b>BANCO DAVIVIENDA S.A.</b>                              |        |  |
| NIT  | 860.034.313-7   |        |  |
| APODERADA GENERAL                                  |   |        |  |
| IDENTIFICACIÓN                                     |   |        |  |
| <b>EL CONTRATISTA</b>                              |   |        |  |
| NIT  |   |        |  |
| REPRESENTANTE LEGAL                                |   |        |  |
| IDENTIFICACIÓN                                     |   |        |  |
| <b>DESCRIPCIÓN BREVE DEL OBJETO</b>                |   |        |  |
| <b>VALOR</b>                                       | §XXX.XXX.XXX COP antes de impuestos                       |        |  |
| <b>DURACIÓN DEL CONTRATO</b>                       | DD/MM/AAAA – DD/MM/AAAA                                   |        |  |
| <b>SUPERVISOR DEL CONTRATO</b>                     |   |        |  |
| <b>PÓLIZAS DE SEGURO<br/>Amparo - % - Vigencia</b> | De cumplimiento general del Contrato                      | %      | Por la vigencia del contrato                         |
|  | De pago salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones | %      | Por la vigencia del contrato y tres años adicionales |
|  | De calidad del servicio                                   | %      | Por la vigencia del contrato                         |
|  | De calidad de los bienes                                  | %      | Por la vigencia del contrato                         |
|  | Ciber Risk o Riesgo Cibernético                           | Global | Por la vigencia del contrato                         |
|  | Responsabilidad Profesional, errores y omisiones          | Global | Por la vigencia del contrato                         |
|  | Infidelidad y Riesgos Financieros                         | Global | Por la vigencia del contrato                         |
| <b>INSTANCIA APROBADORA</b>                        | Comité de _____<br>Sesión del DD/MM/AA<br>Solicitud CAI   |        |  |



|  |  |
|--|--|
|  | Acta de aprobación CAI<br>Comprador<br>Abogado responsable<br>Especialidad |
|--|--|

**ANTECEDENTES:**

Que el Comité de \_\_\_\_\_ del BANCO DAVIVIENDA, llevado a cabo el DD/MM/AAAA, autorizó la contratación del servicio de \_\_\_\_\_ con XXXXXXXXXXXXX en adelante "EL CONTRATISTA".

**DECLARACIONES:**

1. El **BANCO DAVIVIENDA** y el **CONTRATISTA**, declaran:
  - a) Que son sociedades que están legalmente constituidas, existentes, válidas, vigentes y en plena operación.
  - b) Que las personas que firman en nombre de las Partes, son sus representantes legales o apoderados, y, tienen suficientes facultades para celebrar y ejecutar el Contrato.
  - c) Que, por lo tanto, cuentan con todos los permisos, licencias y autorizaciones, requeridas para el cumplimiento y ejecución del Contrato y que las Partes no están incurso en alguna prohibición de tipo legal, estatutaria, convencional o contractual.
  - d) Que, como consecuencia de las anteriores declaraciones, el Contrato constituye obligaciones existentes, válidas, vigentes y plenamente ejecutables.
  - e) Que todas las declaraciones dadas por las Partes son ciertas y completas, y se han manifestado de forma libre y espontánea.
  - f) Que las Partes entienden y aceptan que en caso de que las anteriores declaraciones no sean ciertas o completas, la Parte que suministró la información imprecisa o incompleta, responderá a la otra por todos los daños, pérdidas y perjuicios que de ello se deriven.
  - g) Que, de conformidad con lo anterior, el BANCO DAVIVIENDA y el CONTRATISTA han decidido celebrar el Contrato, el cual se registrará por las siguientes:



## CLÁUSULAS:

### Capítulo 1. Información sobre el objeto contratado.

1. **DEFINICIONES.** Para los efectos del Contrato, los siguientes términos tendrán los significados relacionados a continuación, los cuales se aplicarán tanto al singular como al plural de los mismos:
  - 1.1. “Acuerdo de niveles de servicio o ANS” es el documento anexo al Contrato en el que Las Partes convienen los niveles de servicio y de operación que regirán el detalle de la prestación de los servicios contratados.
  - 1.2. “Contrato” es el Contrato de prestación de servicios.
  - 1.3. “Intercambio Electrónico de Datos”, se entiende como la transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto.
  - 1.4. “Las Partes”, hace referencia en conjunto al CONTRATISTA y el BANCO DAVIVIENDA.
  - 1.5. “Supervisor del Contrato” es el funcionario designado por el BANCO DAVIVIENDA para hacer seguimiento operativo, técnico, financiero, administrativo, entre otros, al Contrato.
2. **OBJETO.** Por medio del presente Contrato, el CONTRATISTA se obliga con suficiente autonomía administrativa, técnica, financiera y con sus propios recursos, a \_\_\_\_\_.

El objeto del Contrato será desarrollado en su totalidad de acuerdo con las condiciones pactadas por Las Partes en el acuerdo de niveles de servicio (anexo No. 1) y en los documentos anexos firmados por el CONTRATISTA y el BANCO DAVIVIENDA, los cuales hacen parte integral del presente documento.

3. **ALCANCE AL OBJETO.** El CONTRATISTA, se obliga con el BANCO DAVIVIENDA a realizar el objeto del Contrato, desarrollando las siguientes actividades:
  - 3.1.
  - 3.2.
  - 3.3.
  - 3.4.

### Capítulo 2. Obligaciones de Las Partes.

4. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Con el fin de prestar el servicio objeto del Contrato, el CONTRATISTA, asume las siguientes obligaciones:



- 4.1. Cumplir completamente el objeto del Contrato y cada una de sus obligaciones.
- 4.2. Prestar el servicio objeto del Contrato directamente sin intermediarios, contratistas o terceros. Queda totalmente prohibido tercerizar o subcontratar cualquier proceso derivado del objeto del Contrato.
- 4.3. Contratar de manera directa al personal que desarrollará de una u otra forma el objeto del Contrato. El CONTRATISTA, será responsable del pago oportuno y sin falta de los salarios, prestaciones sociales, parafiscales y demás, que se generen con ocasión de los servicios contratados, de conformidad con la legislación laboral vigente.
- 4.4. Abstenerse de contratar personas que estén incluidas en listas OFAC y ONU las cuales son públicas o personas que tengan antecedentes o reseñas judiciales, excepción procesos de alimentos.
- 4.5. Cumplir con las Leyes, Decretos Nacionales, Distritales y con cualquier otra norma emitida por los entes gubernamentales en relación con el objeto contractual.
- 4.6. Cumplir con las Leyes, Decretos Nacionales, Distritales y con cualquier otra norma emitida por los entes gubernamentales sobre medidas de bioseguridad y sanidad en el trabajo. Para tal efecto, el CONTRATISTA debe estar en la capacidad operativa y logística de implementar y cumplir las dichas disposiciones, asegurando los protocolos exigidos y garantizando que sus trabajadores, contratistas, subcontratistas y terceros que estén relacionados directa o indirectamente con los servicios contratados cumplan sin excepción las medidas decretadas.
- 4.7. Implementar y mantener un proceso para seleccionar, vincular, y capacitar al personal que prestará los servicios; el proceso debe contemplar criterios mínimos referentes a conocimientos, experiencia, habilidades, ética, valores, autocontrol, seguridad de la información, seguridad física, continuidad del negocio, gestión de riesgos operativos y control interno.
- 4.8. Implementar y mantener un esquema de gobierno, atribuciones, políticas y procedimientos específicos para identificar, valorar, controlar y monitorear los diferentes tipos de riesgos operativos inherentes a la prestación de servicios contratados.
- 4.9. Implementar y mantener los procedimientos o protocolos para identificar, reportar, analizar, valorar y gestionar la materialización de eventos de riesgo inherentes a la prestación de los servicios contratados.
- 4.10. Implementar y mantener dentro de su estructura organizacional, un equipo de personas específicamente dedicado a soportar la debida aplicación del ciclo de gestión de riesgos operativos (identificación, valoración, control y monitoreo) en



todos los procesos y, en particular, en aquellos asociados con la prestación de servicios contratados.

- 4.11. Establecer y cumplir con políticas específicas asociadas a la protección de todos aquellos activos de información (físicos y electrónicos) que se van a gestionar durante la prestación del servicio contratado, incluyendo, sin limitarse, directrices y mecanismos de seguridad de la información, ciberseguridad y seguridad física, entre otros.
- 4.12. Asignar para las labores contratadas, personal calificado, con amplia experiencia en el servicio contratado, que dediquen el tiempo y el conocimiento necesario y suficiente para su óptima ejecución.
- 4.13. Utilizar exclusivamente para los fines señalados en este Contrato, la información que el BANCO DAVIVIENDA le suministre y guardar confidencialidad y reserva sobre la misma.
- 4.14. Atender todas las recomendaciones y sugerencias que el BANCO DAVIVIENDA le presente, de forma inmediata y oportuna, creando oportunidades de mejora a los procesos y garantizando ante todo la debida ejecución del Contrato.
- 4.15. Asistir a todas las reuniones de planeación y control de actividades que el BANCO DAVIVIENDA programe de acuerdo con el objeto del Contrato.
- 4.16. Dar aviso inmediato al BANCO DAVIVIENDA, sobre la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del Contrato.
- 4.17. Presentar por escrito de forma mensual al BANCO DAVIVIENDA, los informes de gestión a través de los cuales se pueda evidenciar el resultado y cumplimiento de los indicadores, los tiempos de atención y respuesta, los avances, los hallazgos y los inconvenientes presentados en el desarrollo del servicio contratado.
- 4.18. Asegurar que durante la ejecución del Contrato se cumplan y garanticen los procedimientos necesarios para asegurar la calidad del servicio.
- 4.19. Informar de manera inmediata al BANCO DAVIVIENDA aquellos casos en que se evidencian cambios, alteraciones, manipulación o modificaciones en los equipos e infraestructura utilizada para la prestación del servicio; así mismo, el CONTRATISTA debe ejecutar los correctivos necesarios de manera inmediata cuando se detecte una alteración o manipulación no autorizada.
- 4.20. Implementar un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cuando al corte de diciembre de cada año, en vigencia del Contrato, el CONTRATISTA registre ingresos brutos iguales o superiores a 160.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).



- 4.21. Todas las demás obligaciones contenidas en otras cláusulas del Contrato y en los documentos que forman parte integral del Contrato o que se integren a él, durante su desarrollo y ejecución.
5. **OBLIGACIONES DEL BANCO DAVIVIENDA.** En desarrollo del Contrato son obligaciones del BANCO DAVIVIENDA las siguientes:
- 5.1. Pagar los valores pactados entre Las Partes, de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en las cláusulas – Valor del Contrato y Tarifas – y – Forma de Pago-.
- 5.2. Suministrar al CONTRATISTA la información necesaria para la ejecución del Contrato.
- 5.3. Suministrar al CONTRATISTA la información a que haya lugar para la solución de incidentes.
- 5.4. Adelantar revisiones periódicas acerca del cumplimiento del objeto del Contrato y promover las acciones pertinentes.
- 5.5. Realizar las observaciones y sugerencias sobre la prestación de los servicios.
- 5.6. Informar las medidas de seguridad establecidas por el BANCO DAVIVIENDA para el desarrollo del Contrato.
- 5.7. Atender cualquier inquietud y brindar apoyo en la solución de problemas e inconvenientes.

### **Capítulo 3. Valor del Contrato, Tarifas y Forma de Pago.**

6. **VALOR DEL CONTRATO.** Como contraprestación de los servicios contratados, EL BANCO DAVIVIENDA pagará al CONTRATISTA hasta la suma de XXXXXXXXXXXX más impuestos.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El pago de las sumas que el BANCO DAVIVIENDA deba hacer a favor del CONTRATISTA, se realizará en moneda legal colombiana. En el evento en que el precio esté definido en una moneda diferente a la legal colombiana, para efectos del pago, se tomará la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente a la fecha de expedición de la factura.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. TARIFAS.** El valor anteriormente mencionado se pagará teniendo en cuenta las siguientes:



**TARIFAS (antes de impuestos)**

| ÍTEM | CANTIDAD | VALOR ANTES DE IMPUESTOS |
|------|----------|--------------------------|
|      |          |                          |
|      |          |                          |
|      |          |                          |
|      |          |                          |
|      |          |                          |
|      |          |                          |
|      |          |                          |

**PARÁGRAFO TERCERO.** El valor estimado en la presente cláusula será pagado conforme a las facturas presentadas por el CONTRATISTA, en las que se encontrará discriminado la totalidad de los servicios efectivamente prestados durante el periodo a facturar.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Las Partes acuerdan que las tarifas acordadas en la presente cláusula se mantendrán invariables y se considerarán inmodificables durante la vigencia del Contrato.

EL CONTRATISTA, se obliga a no incrementar el valor de las tarifas contenidas en el Contrato y se entiende que dichas tarifas incluyen los costos en que pueda incurrir el CONTRATISTA, tales como: Gastos de materiales, instalaciones, personal, transporte, viajes, comunicaciones, equipos y demás variables, que resulten necesarias para el cumplimiento del Contrato.

En caso de prórroga, el incremento en las tarifas y en el valor del Contrato será previamente negociado entre Las Partes y en ningún caso podrá ser superior al Índice de Precios al Consumidor (IPC) decretado por el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior.

7. **FORMA DE PAGO.** Los pagos que el BANCO DAVIVIENDA se compromete a realizar a favor del CONTRATISTA se realizarán, mes vencido, de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa presentación de la factura o cuenta de cobro acompañada de sus respectivos soportes y detalle, factura o cuenta de cobro que debe ser radicada dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente al facturado en el centro de radicación del BANCO DAVIVIENDA.

El pago se producirá dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de presentación de la respectiva factura o cuenta de cobro en las oficinas del BANCO DAVIVIENDA.

En todo caso, el BANCO DAVIVIENDA, se reserva el derecho de revisar los conceptos facturados y su detalle de manera previa a la realización del pago.



En caso en que el BANCO DAVIVIENDA, no esté de acuerdo con las facturas entregadas por el CONTRATISTA o si encuentra inconsistencias en las mismas, el pago se suspenderá hasta tanto el BANCO DAVIVIENDA y el CONTRATISTA no resuelvan la situación.

De igual forma, el BANCO DAVIVIENDA podrá rechazar las facturas en su totalidad cuando estas no cumplan con los requisitos legales establecidos por la legislación colombiana.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En el caso que aplique y en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1625 de 2016, el BANCO DAVIVIENDA procederá con la recepción de facturas electrónicas por medio de la plataforma del proveedor electrónico Factura1, para lo cual el CONTRATISTA deberá:

- a. Registrarse por una única vez en el portal del proveedor tecnológico Factura1, autorizado por EL BANCO DAVIVIENDA para recibir facturas electrónicas a través del siguiente link:

[http://app.factura1.com.co/prod1/RegistrarProveedorDavivienda/.](http://app.factura1.com.co/prod1/RegistrarProveedorDavivienda/)

- b. Enviar la factura al correo [recepcionbanco@davivienda.com](mailto:recepcionbanco@davivienda.com) o al correo que el BANCO DAVIVIENDA disponga e informe al CONTRATISTA.
- c. Remitir los archivos únicamente en formatos XML, PDF (representación gráfica) y anexos (".zip" los cuales no deben tener un peso superior a un (1) MB).

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Una vez el CONTRATISTA inicie a facturar electrónicamente no podrá radicar facturas físicas en el Centro de Radicación del BANCO DAVIVIENDA; en caso de hacerlo, no serán tomadas en cuenta. Los contratistas que sigan emitiendo facturas físicas y decidan emitir facturas electrónicas podrán hacerlo una vez tengan autorización de la DIAN.

8. **REVISIÓN DE PRECIOS, BENCHMARKING Y PRIMERA OPCIÓN.** Por procedimientos internos del BANCO DAVIVIENDA y con el propósito de asegurar en todo momento la mejor relación precio-servicio acorde a la filosofía de costos bajos del BANCO DAVIVIENDA, una vez transcurrida cada anualidad, se podrán revisar los cargos base para cada uno de los servicios del Contrato; así mismo, se podrán comparar con servicios de iguales o superiores prestaciones y bajo las mismas condiciones, funcionalidades y características.

En caso que el BANCO DAVIVIENDA determine diferencias de precios mayores al 5% (cinco por ciento) para el total ponderado de alguno de los servicios, EL CONTRATISTA tendrá la primera opción para igualar los precios y conservar la totalidad de los servicios existentes; caso contrario el BANCO DAVIVIENDA tendrá la opción de considerar la terminación parcial o total del Contrato en cualquier momento sin incurrir en cargos, compensaciones, indemnizaciones o costos por terminación anticipada.





#### Capítulo 4. Duración del Contrato.

9. **DURACIÓN DEL CONTRATO.** La duración del Contrato será de \_\_\_\_ ininterrumpido, contado a partir del DD/MM/AAAA hasta el DD/MM/AAAA.
10. **RENOVACIÓN E INCREMENTO.** En el evento que por decisión expresa y escrita del BANCO DAVIVIENDA se manifieste la intención de renovar el Contrato, Las Partes podrán negociar su nuevo valor y duración.

#### Capítulo 5. Garantías y responsabilidad.

11. **PÓLIZAS.** Sin perjuicio de la responsabilidad establecida en la Ley por incumplimiento contractual, el CONTRATISTA se obliga, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del presente contrato, a constituir a su costa y a favor del BANCO DAVIVIENDA S.A., (Entidades Particulares – NIT 860.034.3137), con una Compañía de Seguros legalmente constituida y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, las pólizas mencionadas en la presente cláusula.

Pensando en nuestros Aliados Estratégicos, el BANCO DAVIVIENDA cuenta con el Programa de Administración de Riesgos "Póliza Matriz de Grandes Beneficiarios", donde el CONTRATISTA podrá acceder a grandes beneficios en el caso de acogerse al mismo.

El CONTRATISTA puede elegir, tomar las pólizas dentro de dicho programa o elegir la Aseguradora de su confianza. En el caso, que el CONTRATISTA decida emitir las pólizas bajo el Programa de Póliza Matriz de Grandes Beneficiarios, podrá comunicarse con Diana Zuluaga al celular 3232813322 o por correo electrónico a la dirección [diana.zuluaga@segurosbolivar.com](mailto:diana.zuluaga@segurosbolivar.com).

##### 1. Amparo de Cumplimiento:

De buen manejo y correcta inversión del anticipo: Por un valor equivalente al 100% del anticipo y por la vigencia del Contrato.

De devolución del pago anticipado: Por un valor equivalente al 100% del pago anticipado y por la vigencia del Contrato.

De cumplimiento general del Contrato: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.

De pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato y tres años adicionales.

De calidad del servicio: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.



De calidad de los bienes: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.

De correcto funcionamiento de los equipos: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.

De provisión de repuestos y accesorios: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.

2. Amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual: Por un valor asegurado equivalente al \_\_\_\_ por ciento (\_\_\_%) del valor total del Contrato antes de impuestos, y por la vigencia del Contrato.

Adicional a las pólizas de cumplimiento, el CONTRATISTA deberá aportar en los mismos plazos y condiciones descritos en esta cláusula, las siguientes pólizas globales:

- a. Cyber Risk o Riesgo Cibernético: El CONTRATISTA se obliga a mantener durante la vigencia del presente Contrato y sus prórrogas, una póliza global de Cyber Risk.
- b. Infidelidad y Riesgos Financieros: El CONTRATISTA se obliga a mantener durante la vigencia del presente Contrato y sus prórrogas, una póliza global de Infidelidad y Riesgos Financieros.
- c. Responsabilidad Profesional, errores y omisiones: El CONTRATISTA se obliga a mantener durante la vigencia del presente Contrato y sus prórrogas, una póliza global de Responsabilidad Profesional, errores y omisiones.

El CONTRATISTA se obliga a aportar al BANCO DAVIVIENDA, en cada vigencia o anualidad de las pólizas globales, una certificación expedida por la Compañía de Seguros, que indique la cobertura, el valor asegurado, los deducibles y que la prima ha sido pagada en su totalidad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Se considerará como un incumplimiento contractual grave, el hecho que las pólizas de seguro no sean aportadas por el CONTRATISTA conforme se estipula en el Contrato con su respectivo recibo de pago de la prima y cuando se encuentren vencidas o con una cobertura o porcentaje diferente a los estipulados en la presente cláusula. Las pólizas o garantías que deba aportar el CONTRATISTA en cumplimiento del Contrato, requieren aprobación por parte del BANCO DAVIVIENDA y los gastos que se ocasionen en su expedición correrán al 100% por cuenta del CONTRATISTA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** La constitución de las pólizas de seguros o garantía es requisito indispensable para el pago de las facturas y legalización del Contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Es entendido que la responsabilidad del CONTRATISTA no se limita al monto de la póliza de seguro o garantía, sino que se extiende a cubrir la totalidad



de los daños, pérdidas o perjuicios que se ocasionen al BANCO DAVIVIENDA o a terceros en la ejecución del Contrato.

12. **RESPONSABILIDAD.** Si como consecuencia de actos u omisiones del CONTRATISTA o sus trabajadores se causan daños, pérdidas o perjuicios directos al BANCO DAVIVIENDA, sus trabajadores o terceros, así como a los bienes de unos u otros derivados de la prestación del servicio contratado o por el incumplimiento del mismo, el CONTRATISTA autoriza al BANCO DAVIVIENDA para retener y deducir de los pagos pendientes por los servicios prestados, las sumas necesarias para el pago de estas pérdidas, daños o perjuicios directos.

El BANCO DAVIVIENDA queda expresamente autorizado para reclamar en acción directa ante la compañía de seguros en estos eventos, sin necesidad de requerimiento alguno.

El BANCO DAVIVIENDA no será responsable ante el CONTRATISTA por pérdidas, daños o perjuicios que éste o sus trabajadores pudieren sufrir por actos u omisiones del propio contratista o de sus trabajadores, ni por accidentes que les sobrevengan en la ejecución del Contrato, ni por destrucción, pérdida o daño de los elementos o bienes que el mismo CONTRATISTA pudiere utilizar en la ejecución del Contrato, todos los cuales serán asumidos por el CONTRATISTA.

13. **INDEMNIDAD.** En el caso que el BANCO DAVIVIENDA resultará vinculado en cualquier tipo de proceso judicial, administrativo o de cualquier otra índole, con ocasión de hechos ocurridos durante la celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente contrato y que sean imputables al CONTRATISTA, el CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al BANCO DAVIVIENDA y a asumir la defensa del BANCO DAVIVIENDA y los costos de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como el pago de las indemnizaciones a las que hubiere lugar.

Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, con ocasión del Contrato, el BANCO DAVIVIENDA notificará al CONTRATISTA, quien asumirá de inmediato la defensa.

Si el CONTRATISTA después de notificado por el BANCO DAVIVIENDA, no asume la defensa en un término de cinco días hábiles, el BANCO DAVIVIENDA queda facultado para contratar a expensas del CONTRATISTA la defensa que considere necesaria, cuyos costos y las indemnizaciones a las que hubiere lugar correrán por cuenta exclusiva del CONTRATISTA, pudiendo el BANCO DAVIVIENDA repetir contra él.

14. **INFIDELIDAD FINANCIERA.** El CONTRATISTA será responsable ante el BANCO DAVIVIENDA en los casos en que sus empleados, ex empleados, asociados, contratistas o subcontratistas incurran en situaciones que puedan considerarse como infidelidad financiera y que configuren un daño, pérdida o perjuicio para el BANCO DAVIVIENDA, terceros y/o los consumidores financieros. Para efectos de esta cláusula se entenderá como infidelidad financiera todo acto en el que se tome provecho de la información, procedimientos, know how, y cualquier actividad, responsabilidad u obligación establecida en este Contrato, para la comisión de infracciones al sistema



financiero, delitos contra el patrimonio económico y cualquier actividad ilícita de acuerdo con la legislación colombiana.

15. **AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.** El CONTRATISTA declara que la información entregada al BANCO DAVIVIENDA, ya sea física o digitalmente, es real y auténtica, por lo tanto, no se podrá eximir de ninguna responsabilidad en caso de presentarse cualquier tipo de reclamación o discusión sobre la autenticidad de la información en ella plasmada, y, garantizará el medio idóneo para su envío, cumpliendo las medidas de seguridad de la información y las directrices que determine el BANCO DAVIVIENDA.

## Capítulo 6. Penal y Apremio de Multas

16. **CLÁUSULA PENAL.** En caso de incumplimiento grave, sea total o parcial de cualquiera de las obligaciones previstas en el Contrato, el CONTRATISTA pagará al BANCO DAVIVIENDA, sin necesidad de requerimiento alguno ni constitución en mora, una cantidad equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de que se trate y/o de la indemnización por los daños, pérdidas o perjuicios reales que se demuestren, si estos fueren superiores.

El CONTRATISTA deberá pagar la suma correspondiente a la pena, dentro de los cinco (5) días calendario siguiente al requerimiento que le realice el BANCO DAVIVIENDA y si así no lo hiciera, el CONTRATISTA pagará intereses de mora a la tasa más alta permitida por la ley a la fecha de pago efectivo.

El CONTRATISTA autoriza irrevocablemente al BANCO DAVIVIENDA para que descuente los valores a su cargo por este concepto de cualquier suma a su favor por efecto de este u otro Contrato. Corresponderá al BANCO DAVIVIENDA determinar si el incumplimiento es grave y si es considerado total o parcial.

17. **CLÁUSULA DE APREMIO Y MULTAS.** En caso de mora, incumplimiento parcial o cumplimiento imperfecto de las obligaciones adquiridas por el CONTRATISTA en virtud del Contrato, el BANCO DAVIVIENDA cobrará multas diarias y sucesivas equivalentes al uno por mil (1x1000) del valor total del Contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de las multas durante la vigencia del Contrato exceda el diez por ciento (10%) del valor total del Contrato. El cobro de las multas no exonera al CONTRATISTA del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Para la aplicación de la multa o apremio, el BANCO DAVIVIENDA podrá presentar al CONTRATISTA la correspondiente reclamación por la mora o cumplimiento imperfecto de las obligaciones, con el fin de que éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma, se allane a las pretensiones del BANCO DAVIVIENDA pagando la reclamación o, indicando las razones por las cuales se encuentra en desacuerdo; frente a lo cual el BANCO DAVIVIENDA procederá a analizar las razones expuestas por el CONTRATISTA y dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación respectiva, señalará por escrito si acepta total o parcialmente las observaciones presentadas por el CONTRATISTA o, de no aceptarlas procederá al cobro de la misma.



El CONTRATISTA autoriza irrevocablemente al BANCO DAVIVIENDA para que descuente los valores a su cargo por este concepto de cualquier suma a su favor por efecto de este u otro Contrato. Corresponderá al BANCO DAVIVIENDA determinar si el incumplimiento es total o parcial.

### Capítulo 7. Solución de controversias.

18. **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** El Contrato se rige por la Ley Colombiana, cualquier diferencia o controversia que surja entre Las Partes relativas a este Contrato, su celebración, su ejecución, cumplimiento, terminación y/o liquidación, se tratará de arreglar directa y amigablemente entre Las Partes.

Si después de transcurridos quince (15) días calendario de la notificación escrita de la controversia de una de Las Partes a la otra, sin que se llegare a un acuerdo negociado, ésta será resuelta por un Tribunal de Arbitramento que sesionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, que se sujetará a las siguientes reglas:

- a. El Tribunal que estará integrado por uno o tres árbitros atendiendo a su cuantía así:
  - > En los casos en que las controversias sean estimadas en un valor inferior a cuatrocientos salarios mínimos legales vigentes (400 SMLMV) el Tribunal estará integrado por un árbitro que será ciudadano colombiano y abogado titulado.
  - > En los casos en que las controversias sean estimadas en un valor igual o superior al enunciado en el literal anterior, el Tribunal será integrado por tres árbitros, quienes serán ciudadanos colombianos y abogados titulados.
- b. El nombramiento de los árbitros será realizado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.
- c. El Tribunal decidirá en derecho y el procedimiento se sujetará a las normas que al respecto establezca el Código General del Proceso, lo mismo que a lo dispuesto en la ley 1563 de 2.012, Decreto 1829 de 2.013 y demás disposiciones legales que los modifiquen o adicionen.
- d. La organización interna del Tribunal de Arbitramento se regirá por el “Reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación Cámara de Comercio de Bogotá”.
- e. Los costos y honorarios del Tribunal de Arbitramento serán asumidos por cada Parte en valores iguales, salvo que el Tribunal disponga lo contrario. Las Partes pueden, de común acuerdo, fijar límites a los honorarios de los árbitros.

### Capítulo 8. Seguridad de la Información.



19. **CONFIDENCIALIDAD.** El CONTRATISTA, sus directivos, funcionarios, asociados y, en general, todo el personal a su cargo o bajo su dirección, se obligan a no revelar, suministrar o divulgar a ningún tercero la Información Confidencial del BANCO DAVIVIENDA o de sus clientes, que conozcan, reciban o se genere en virtud del vínculo contractual, sin la autorización previa, escrita y expresa del titular de la Información Confidencial.

En consecuencia, el CONTRATISTA se obliga a mantener privada la Información Confidencial durante la vigencia del Contrato y 5 años adicionales después de la terminación del Contrato estableciendo los procedimientos y mecanismos para protegerla, evitar su divulgación, y ejerciendo el mismo grado de control y cuidado que utiliza para proteger la información confidencial de su propiedad.

Así mismo, el CONTRATISTA no dará un uso distinto a la información confidencial, para la cual fue entregada, salvo previa autorización escrita del BANCO DAVIVIENDA o del titular de la información.

El CONTRATISTA en virtud del presente contrato se obliga a:

a. Implementar todos los controles necesarios para garantizar la confidencialidad de la información, incluyendo cláusulas o acuerdos de confidencialidad en los contratos que suscriba con el personal a su cargo y/o sus terceros que tengan acceso a la información y que intervengan en la prestación del servicio contratado.

b. Dar aviso de manera inmediata al BANCO DAVIVIENDA, a partir del descubrimiento del uso o revelación no autorizada de cualquier tipo de información y retomar la posesión de dicha información, así como evitar su uso futuro no autorizado, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

c. El CONTRATISTA deberá devolver la información física o digital de propiedad del BANCO DAVIVIENDA, entregada o generada en virtud del servicio contratado, a la terminación del contrato y/o cuando así lo solicite el BANCO DAVIVIENDA. Sin perjuicio de lo anterior, el CONTRATISTA se obliga a realizar el borrado a bajo nivel de toda la información que se haya intercambiado física o lógicamente y esté almacenada en su infraestructura tecnológica o de sus Contratistas dando cumplimiento a los lineamientos definidos en sus normas de seguridad de la información.

La violación de lo aquí dispuesto le acarreará al CONTRATISTA, las sanciones legales a que haya lugar, además de la terminación anticipada y unilateral del Contrato por parte del BANCO DAVIVIENDA, sin requerimiento previo y sin que dicha terminación dé lugar a indemnización alguna a cargo del BANCO DAVIVIENDA.

20. **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.** Teniendo en cuenta que la información del BANCO DAVIVIENDA es uno de sus activos más importantes, el CONTRATISTA se obliga a:

20.1. Establecer y mantener un programa de seguridad de la información y ciberseguridad alineado a mejores prácticas internacionales como ISO 27001, u



otro estándar aplicable que incluya, pero no se limite a aspectos como seguridad de la información para: elementos físicos, digitales, virtuales y ciberespacio independiente de su tránsito y/o ubicación. Asimismo, capacitar a sus empleados y terceros, al menos una vez al año en temas de seguridad de la información y ciberseguridad y procedimientos, para la protección de manera anticipada contra amenazas y/o riesgos.

- 20.2. Definir e implementar un procedimiento de reporte, registro, investigación y respuesta ante materialización de eventos, amenazas e incidentes de seguridad y/o ciberseguridad. El procedimiento debe ser divulgado y sensibilizado a todo el personal que prestará el servicio. El procedimiento debe establecer los responsables, las definiciones de incidentes y las acciones a tomar por parte del CONTRATISTA; entre ellas, las actividades de cooperación en la respuesta, contención e investigación del incidente con el BANCO DAVIVIENDA, una vez se detecten eventos, amenazas, incidentes de seguridad o ciberseguridad. Así mismo, debe verificar que se mantenga un registro de los eventos (causa raíz del incidente, los efectos e impactos causados, los detalles sobre el plan de respuesta y cierre, entre otros) y mantener las evidencias digitales, custodia y disponibilidad de las mismas, y los planes de acción para evitar nuevas materializaciones.

En caso que, el CONTRATISTA identifique una amenaza o la materialización de cualquier tipo de evento de seguridad de la información y/o ciberseguridad que atente o pudiese afectar la reputación, la operación o cualquier tipo de afectación al BANCO DAVIVIENDA en el servicio contratado, el CONTRATISTA se obliga a reportar inmediatamente al correo electrónico [iris@davivienda.com](mailto:iris@davivienda.com) y al supervisor del contrato del BANCO DAVIVIENDA, para que en conjunto se tomen las acciones pertinentes.

- 20.3. Para los Contratos que dentro de la prestación de su servicio reciban, almacenen, procesen, entreguen o transmitan datos de titulares de tarjetas y/o datos confidenciales de autenticación, de acuerdo al estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), además de los requisitos anteriormente expuestos, el CONTRATISTA se obliga a mantener vigente la certificación con los requisitos de la regulación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) que apliquen al proceso contratado por el BANCO DAVIVIENDA y enviar anualmente al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA, la certificación vigente PCI/DSS expedida por un QSA (Qualified Security Assessor) avalado por PCI/SSC (Security Standard council).
- 20.4. Para los Contratos que incluyan cualquier tipo de servicio alojado en la nube, el CONTRATISTA se obliga a cumplir con la normativa vigente, los estándares y mejores prácticas definidas en la industria, así como las políticas establecidas por el BANCO DAVIVIENDA para este fin, las cuales se incorporan como anexo al Contrato y hace parte integral del mismo.
- 20.5. El CONTRATISTA, debe realizar pruebas de vulnerabilidades en todos los



componentes comprometidos en la prestación del servicio contratado, con una periodicidad mínima de dos (2) veces por año, con una diferencia de al menos seis meses entre cada prueba. Así mismo, debe realizar al menos una (1) vez al año un Ethical Hacking durante la vigencia del contrato, y siempre que se realicen cambios en la infraestructura tecnológica que soporta el servicio contratado.

El CONTRATISTA se obliga a dar cierre a las vulnerabilidades identificadas de acuerdo con su criticidad en un periodo no mayor a: críticas/altas: 30 días, medias/severas: 60 días y moderadas o bajas: 90 días. Así mismo, debe realizar pruebas trimestrales sobre las aplicaciones.

- 20.6. En caso que, el BANCO DAVIVIENDA considere necesario, podrá solicitar una certificación sobre la ejecución de las pruebas y/o plan de remediación de las vulnerabilidades detectadas. Adicionalmente, el BANCO DAVIVIENDA podrá compartir con el CONTRATISTA el informe con los hallazgos identificados producto de sus evaluaciones o monitoreos de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales deberán ser remediadas en los mismos tiempos mencionados anteriormente.
- 20.7. El CONTRATISTA debe reportar al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA los casos en que se presenten incumplimientos en los tiempos de remediación de las vulnerabilidades críticas y altas sobre la infraestructura que directa o indirectamente afecte la prestación del servicio, incluyendo las fechas de cierre de las mismas. El CONTRATISTA deberá remitir la certificación correspondiente una vez hayan sido subsanadas.
- 20.8. El CONTRATISTA, se obliga a conocer y cumplir los lineamientos y directrices de la Norma de Seguridad de la Información para Terceros del BANCO DAVIVIENDA la cual se encuentra publicada en <https://proveedores.davivienda.com/gestion-de-riesgo/> que apliquen al presente contrato. Así mismo, hará un uso pertinente y estricto de las plataformas tecnológicas que el BANCO DAVIVIENDA le disponibilice para la prestación del servicio contratado, absteniéndose de interferir en otras redes, enviar o propagar virus informáticos o realizar cualquier actividad que vaya en contra de ésta política y la normativa vigente sobre el particular.
- 20.9. Notificar al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA aquellas modificaciones en sus procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo seguridad física, que afecten las condiciones de seguridad del servicio inicialmente pactadas, las cuales deberán contar con la aprobación del BANCO DAVIVIENDA, aprobación que, en el evento de otorgarse, se expedirá 15 días después de la notificación de dicho cambio.
21. **AUDITABILIDAD.** El CONTRATISTA permitirá al BANCO DAVIVIENDA o a terceros autorizados por el BANCO DAVIVIENDA, llevar a cabo evaluaciones de auditoría, riesgo, pruebas de seguridad y/o análisis de vulnerabilidades de manera presencial, virtual y/o mediante herramientas tecnológicas, que determine el BANCO DAVIVIENDA, con el





objetivo de verificar el cumplimiento de controles y procedimientos propios del CONTRATISTA, así como los requisitos incluidos en este contrato, anexos y demás documentos asociados.

El CONTRATISTA que cuente con certificaciones de auditores externos independientes, en temas de sistemas de información en materia de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad (SOC2) o relativos al control interno de los informes financieros (SOC1) o sus equivalentes en el país donde se prestará el servicio, los podrá aportar como parte del cumplimiento a esta cláusula.

El BANCO DAVIVIENDA podrá comunicar por cualquier medio, la fecha y hora en que se llevará a cabo la (s) respectiva (s) auditoría (s) y/o evaluaciones de forma presencial o virtual.

En caso de presentar un incidente o evento de riesgo materializado, el BANCO DAVIVIENDA comunicará de manera inmediata al CONTRATISTA la situación identificada a fin de conocer y definir las acciones que se consideren pertinentes para su mitigación.

En caso que el BANCO DAVIVIENDA o su tercero delegado, identifiquen incumplimientos en las evaluaciones realizadas al CONTRATISTA, el BANCO DAVIVIENDA emitirá el informe respectivo con los planes de acción y/o sanciones a las que haya lugar.

**22. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS.** Las Partes declaran conocer y aceptar que en el evento que se realice Tratamiento de Datos Personales, ambas Partes cumplirán con la normativa vigente en materia de habeas data financiero y protección de Datos Personales, conforme a lo indicado en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las modifiquen, aclaren o complementen. En caso de que durante la ejecución del Contrato se requiera realizar algún Tratamiento de Datos Personales entregados por la otra Parte, las Partes se obligan a firmar un contrato de Transmisión y/o Transferencia de Datos Personales que hará parte integral del presente Contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a conocer y cumplir los lineamientos y directrices de la Norma de Seguridad de la Información para Terceros del BANCO DAVIVIENDA la cual se encuentra publicada en <https://proveedores.davivienda.com/gestion-de-riesgo/>.

**23. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.** EL CONTRATISTA declara y acepta que toda la información entregada por el BANCO DAVIVIENDA, en virtud del Contrato es propiedad exclusiva del BANCO DAVIVIENDA.

En consecuencia, dicha información no podrá ser utilizada por el CONTRATISTA para fines diferentes al desarrollo del Contrato o compartida sin previa autorización por parte del BANCO DAVIVIENDA.

**24. DESARROLLO DE SOFTWARE - CÓDIGO FUENTE.** El CONTRATISTA que preste servicios de desarrollo de software y preste este servicio para el BANCO DAVIVIENDA,



debe contar con un procedimiento implementado para el desarrollo de aplicaciones seguras Secure System Development Life Cycle (S-SDLC), lo cual deberá ser evidenciado con la entrega de informes de revisión de código fuente tipo SAST (Secure Análisis Static Testing) emitidos por un tercero independiente que cuente con experiencia certificada que lo acredite como experto en conocimiento en lenguajes de programación y en seguridad para el desarrollo de software.

Cada versión del software que vaya a ser desplegada en el ambiente de producción, deberá estar acompañada del respectivo informe tipo SAST, sobre el cual, el Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA emitirá el aval o rechazo para el despliegue. En caso que el CONTRATISTA cuente con el informe tipo DAST (Dynamic Application Security Testing), también deberá entregarlo al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA.

La revisión deberá incluir como mínimo: identificación de usuarios, autenticación y protección de datos, autorizaciones de acceso, lectores de formato, operaciones no seguras en cadenas, búferes y punteros, códigos de conversión de datos, lógica empleada en la interpretación de datos, código involucrado en la generación de mensajes de error, validación de no inclusión de código malicioso, así como el cumplimiento de normas, estándares determinados por el BANCO DAVIVIENDA y mejores prácticas internacionales para el desarrollo de software como OWASP (Open Web Application Security Project), OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual) y demás estándares aplicables como la serie NIST (National Institute of Standards and Technology), ISO27000 entre otras, las cuales deben ser acordadas con el BANCO DAVIVIENDA e incorporadas como anexo al Contrato.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos anteriormente descritos, el CONTRATISTA se obliga a entregar al Supervisor del Contrato, una certificación con la descripción detallada del procedimiento de desarrollo seguro, las validaciones realizadas y el resultado del estado de las vulnerabilidades encontradas, las cuales deben estar remediadas para el aval respectivo por parte del BANCO DAVIVIENDA.

En los casos en los cuales, las Partes acuerden que el CONTRATISTA entregará el Código Fuente al BANCO DAVIVIENDA, este último, se reserva el derecho a realizar las revisiones que considere necesarias en cualquier tiempo. En el caso en el que, realizada la validación, el BANCO DAVIVIENDA identifique algún incumplimiento de los requisitos y estándares anteriormente definidos, el Supervisor del Contrato informará por medio escrito al CONTRATISTA los ajustes, términos y condiciones requeridos, sin perjuicio de las acciones que pueda determinar el BANCO DAVIVIENDA como medida. Así mismo, las Partes deberán incluir el procedimiento de entrega del Código Fuente en el Acuerdo de Niveles de Servicio o en documento anexo que hará parte integral del Contrato.

En cualquier caso, el CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio mediante un proceso de desarrollo seguro, a entregar el software libre de toda brecha de seguridad, vulnerabilidad, código malicioso y a asumir la responsabilidad por todo defecto asociado a seguridad y calidad del software que genere pérdidas, daños o perjuicios al BANCO DAVIVIENDA. De igual forma el CONTRATISTA, se obliga a cumplir con las obligaciones definidas en el anexo de seguridad para desarrollo de software el cual hace parte integral del presente Contrato.



25. **SERVICIOS NO TECNOLÓGICOS.** El CONTRATISTA declara que, para la ejecución del Contrato, no utilizará sistemas de información tecnológicos a través de los cuales se administre, almacene y/o custodie información de los clientes, transacciones y/o datos del BANCO DAVIVIENDA.

En los eventos en que se requiera este tipo de sistemas, la autorización para su utilización deberá ser emitida expresamente y por escrito por parte del BANCO DAVIVIENDA.

En caso que el BANCO DAVIVIENDA identifique que, el CONTRATISTA ha incumplido la presente cláusula, podrá terminar inmediatamente el Contrato de manera unilateral sin lugar al pago de multa, penalidad o indemnización alguna, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar para obtener el reconocimiento de los daños, pérdidas y/o perjuicios ocasionados al BANCO DAVIVIENDA por el incumplimiento.

26. **CUSTODIA Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y/O INFORMACIÓN DEL BANCO DAVIVIENDA.** En caso que en la ejecución del Contrato se requiera la entrega algún tipo de información o Bases de Datos por parte del BANCO DAVIVIENDA al CONTRATISTA, las Partes deberán suscribir el respectivo Acuerdo de Intercambio de Información, el cual hará parte integral del presente Contrato.

El CONTRATISTA se obliga a custodiar las bases de datos entregadas por el BANCO DAVIVIENDA y destinarlas exclusivamente para la ejecución del Contrato.

El CONTRATISTA debe realizar el cifrado en tránsito, reposo y uso de la información que llegare a recibir por parte del BANCO DAVIVIENDA y que con ocasión del Contrato deba custodiar y debe garantizar que las bases de datos entregadas, permanezcan cifradas incluso para el manejo interno por parte del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA debe contar con herramientas de seguridad perimetral y herramientas como Firewalls, IDS, IPS, Antivirus, DLP, Filtro de Navegación, Filtro de Correo, Herramienta de Control de Puertos, Anti-DDOS, herramientas para correlación de eventos, monitoreo de seguridad, monitoreo de integridad de archivos, LP, AntiSpam, herramientas para verificación de reputación y URLs para links adjuntos, bloqueo por tipo de archivos adjuntos y SandBox para análisis y control de malware, entre otros, que permitan el monitoreo y detección para prevenir la pérdida de datos y/o la fuga de información.

## Capítulo 9. Administración de Riesgos.

27. **SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR).** El CONTRATISTA se obliga a implementar y mantener durante la vigencia del contrato, un esquema de políticas, gobierno, atribuciones, y procedimientos conforme a su complejidad y realidad operacional, que permitan identificar, valorar, controlar, monitorear y tratar los diferentes tipos de riesgos operacionales inherentes a la prestación de los servicios contratados.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a mantener actualizada y aprobada por sus instancias de gobierno, la matriz de riesgos con la identificación, análisis, valoración y



planes de acción de los riesgos asociados al servicio contratado y que permita la gestión de eventos de riesgo que puedan materializarse.

El CONTRATISTA se obliga a suministrar toda la información y/o documentación que sea requerida por el BANCO DAVIVIENDA para que este pueda garantizar, atender y responder oportunamente las obligaciones relacionadas con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), de conformidad con la normativa vigente.

**28. SARLAFT (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO).** En cumplimiento del deber legal que le asiste al BANCO DAVIVIENDA en relación con la cooperación para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales, el CONTRATISTA declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como: narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, acepta que en el evento en que el CONTRATISTA o alguno de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, apoderados, revisores fiscales y/o contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU FINCEN o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione al BANCO DAVIVIENDA, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta al BANCO DAVIVIENDA, para dar por terminado unilateralmente el Contrato en cualquier momento, sin previo aviso y sin lugar a indemnización alguna, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Sociedades y por cualquier otra autoridad competente en la materia, el CONTRATISTA certificará anualmente mientras dure el Contrato si es o no sujeto obligado en la implementación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El CONTRATISTA certifica que su empresa no tiene presencia en países considerados paraísos fiscales, países sancionados por la OFAC y países no cooperantes; así mismo certifica que la constitución de la compañía no está bajo el esquema de acciones al portador.

**PARÁGRAFO TERCERO.** En caso de que la ejecución del Contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas condiciones de la presente cláusula.

**29. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.** El CONTRATISTA declara que los recursos que conforman el patrimonio de la empresa no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique, aclare o adicione. En todo momento, el CONTRATISTA dará cumplimiento a



las disposiciones contenidas en SARO, SARLAFT y OFAC, con el fin de prevenir y evitar cualquier situación relacionada con el lavado de activos, captación ilegal, y demás actividades prohibidas en materia económica y de servicios financieros.

30. **INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS EN CANALES.** El CONTRATISTA se obliga a informar al BANCO DAVIVIENDA con quince (15) días de antelación, sobre los mantenimientos preventivos a realizar en los diferentes canales transaccionales, las modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas que puedan generar una interrupción en la prestación del servicio y/o afectar la realización de operaciones de clientes y/o usuarios del BANCO DAVIVIENDA.

El CONTRATISTA debe informar por escrito al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA, el detalle de las modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas a realizar, el tiempo estimado del procedimiento, operaciones que no se puedan realizar, canales y servicios que se afectarán, canales alternativos, y aquella información relevante para el BANCO DAVIVIENDA.

Cuando se presente un evento o incidente que impida la realización de operaciones de clientes y/o usuarios del BANCO DAVIVIENDA por una hora o más, el CONTRATISTA debe informar de manera inmediata y por escrito al Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA, la descripción detallada del evento, operaciones afectadas, la fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio, operaciones que no se pueden realizar, canales y servicios afectados, y aquella información relevante para el BANCO DAVIVIENDA con el objetivo de orientar a clientes y/o usuarios.

Si como consecuencia de eventos o incidentes a cargo del CONTRATISTA, se causan daños, pérdidas o perjuicios al BANCO DAVIVIENDA o a los consumidores financieros, por la afectación en la realización de operaciones, acceso a canales transaccionales y en general la prestación de servicios a clientes y/o usuarios del BANCO DAVIVIENDA, el CONTRATISTA asumirá dichos daños, pérdidas o perjuicios que se generen.

El CONTRATISTA autoriza al BANCO DAVIVIENDA para que deduzcan los daños, pérdidas o perjuicios de los pagos pendientes por los servicios prestados.

31. **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO DIRECTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO DAVIVIENDA.** En virtud de la normativa vigente, el CONTRATISTA en los diferentes momentos de interacción directo o indirecto con los clientes del BANCO DAVIVIENDA debe garantizar los derechos del consumidor financiero, así como un servicio que brinde experiencias sencillas, confiables y amigables, para que en el desarrollo de las actividades contratadas, se garantice el trato justo, la debida diligencia, la transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, manejo adecuado de conflicto de intereses y/o incentivos asociados a la colocación de productos en los casos que aplique de acuerdo con el objeto del contrato. Así mismo debe realizar mediciones de satisfacción y experiencia que permitan retroalimentar y mejorar los esquemas de atención que aseguren la calidad y oportunidad del servicio ofrecido de acuerdo con las políticas de servicio del BANCO DAVIVIENDA.

32. **PLAN DE CONTINUIDAD Y CONTINGENCIA.** El CONTRATISTA se obliga con el BANCO DAVIVIENDA a contar con el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, el cual, debe estar implementado, documentado y certificado, garantizando la prestación de los servicios objeto del Contrato, ante la materialización de escenarios de riesgo asociados al servicio contratado, así como, a realizar pruebas periódicas a los planes de continuidad y contingencia, como mínimo una vez al año, las cuales debe presentar en caso que el BANCO DAVIVIENDA lo requiera.

De la misma manera, el CONTRATISTA se obliga con el BANCO DAVIVIENDA a garantizar que sus proveedores relacionados con el objeto de presente contrato cuenten con los requisitos mencionados anteriormente.

33. **ANTIFRAUDE.** El CONTRATISTA será el único y exclusivo responsable de cualquier daño, pérdida o perjuicio directo debidamente comprobado, derivado por el fraude económico ocasionado al BANCO DAVIVIENDA, sus trabajadores, clientes o terceros y que se materialice durante cualquier etapa del Contrato.

El CONTRATISTA se obliga a implementar, monitorear y actualizar los controles necesarios basados en los estándares y mejores prácticas de la industria, con el fin de evitar la ocurrencia de fraudes de acuerdo con los niveles de riesgo de la operación, garantizando la debida diligencia y cuidado profesional.

34. **CUMPLIMIENTO NORMATIVO.** El CONTRATISTA se obliga a cumplir todos los requerimientos y exigencias establecidas por la normativa legal vigente, en especial con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que dichos requerimientos guarden relación con el servicio contratado.

### **Capítulo 10. Sostenibilidad y Derechos Humanos.**

35. **SOSTENIBILIDAD.** El CONTRATISTA declara que la ejecución de las actividades objeto del contrato, se encuentran alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y con la normativa colombiana vigente en materia ambiental, social y de derechos humanos, así como las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.

El CONTRATISTA se obliga a implementar y garantizar las mejores prácticas al interior de su compañía, con el fin de asegurar que sus procesos estén enmarcados dentro del desarrollo sostenible con procesos soportables, viables y equitativos, y, garantiza que la prestación de los servicios contratados contribuye con el crecimiento en aspectos sociales, económicos y ambientales.

36. **DERECHOS HUMANOS.** El CONTRATISTA debe contar con una política implementada y divulgada en materia de protección de los derechos humanos, para:
- i. Respetar y garantizar los derechos humanos de sus funcionarios y terceros.



- ii. Realizar el seguimiento, control y garantizar con procedimientos claros la atención de cualquier situación de vulneración o violación de los derechos humanos de sus funcionarios, terceros o cualquier persona que intervenga dentro de su cadena de valor.
- iii. Garantizar la debida diligencia en su gestión, de conformidad con los principios rectores en materia de derechos humanos, que eviten que sus propias actividades o acciones provoquen o contribuyan a la violación o vulneración de los derechos humanos, en este sentido el CONTRATISTA debe estar en la capacidad de tomar acción inmediata cuando se produzcan alertas o se materialicen situaciones en las cuales exista una vulneración o violación en derechos humanos.
- iv. Prevenir y mitigar las consecuencias negativas, en particular las relacionadas con las operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando el CONTRATISTA no haya contribuido a generarlas.
- v. Realizar el mantenimiento y actualización a las políticas en materia de derechos humanos para garantizar su cumplimiento.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA declara que conoce la política de Derechos Humanos del BANCO DAVIVIENDA, la cual se encuentra publicada en: <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2021/10/Politica-de-Derechos-Humanos.pdf>.

**37. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL – SARAS** -. El CONTRATISTA declara que conoce y cumple la normativa vigente en relación con la protección y conservación del medio ambiente, aspectos sociales y laborales de acuerdo con la actividad desarrollada.

Por lo anterior, el CONTRATISTA se obliga a mantener vigente y en regla todas las licencias, permisos, autorizaciones, registros y demás requerimientos legales exigidos por las autoridades competentes que se requieran con ocasión del presente contrato. Así mismo, declara que conoce y cumple en todos sus aspectos la Ley 2111 de 2021 (sobre los recursos naturales y el medio ambiente para compañías cuyo origen sea Colombia) o las leyes aplicables en materia de cuidado y conservación de los recursos naturales y de medio ambiente vigentes en su país según estas sean modificadas en el tiempo.

El CONTRATISTA será responsable ante el BANCO DAVIVIENDA, por la ocurrencia de daños ambientales, sociales y/o generación de pasivos ambientales, que se deriven de la ejecución del Contrato, y asumirá todos los costos de mitigación, compensación y corrección del impacto causado.

En el evento en que, por orden de autoridad administrativa, judicial o por voluntad propia, el BANCO DAVIVIENDA deba pagar sumas de dinero derivadas de alguna multa, sanción u otro concepto al Estado o a terceros afectados, como consecuencia del incumplimiento de las normas ambientales y sociales por parte del CONTRATISTA, éste último se obliga a reembolsar las sumas de dinero correspondientes al BANCO DAVIVIENDA o de lo contrario podrán ser descontadas de los saldos insolutos que existan a favor del CONTRATISTA por los servicios prestados o los bienes suministrados al BANCO DAVIVIENDA.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** El CONTRATISTA declara que, en relación con la protección y conservación del medio ambiente, aspectos sociales y laborales, no existe ni ha sido notificado de la existencia de reclamaciones, procesos, demandas, litigios, pasivos, contingencias, sanciones, multas o similares, por el incumplimiento de dicha normativa, en desarrollo del Contrato.

En caso de materialización de alguno de los anteriores eventos o de cualquier hecho relevante en contra del CONTRATISTA, que pueda afectar su estructura y condición y que pueda afectar o afecte los términos y las condiciones del Contrato, el CONTRATISTA se obliga a informarlo al BANCO DAVIVIENDA de forma inmediata.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El CONTRATISTA se obliga a remitir al BANCO DAVIVIENDA, informes de cumplimiento, seguimiento o avances de las obligaciones derivadas en materia ambiental, social y laboral cuando el BANCO DAVIVIENDA lo requiera, con el fin de evidenciar las actividades de control, compensación o mitigación de impactos negativos, así como permitir y colaborar en las evaluaciones en sitio y controles de seguimiento por parte del BANCO DAVIVIENDA o del tercero que este designe.

De igual forma, se obliga a informar al BANCO DAVIVIENDA sobre la ocurrencia de daños y/o perjuicios ambientales o sociales o cualquier impacto negativo al ambiente o a la comunidad y/o trabajadores, como consecuencia de la materialización o potencial materialización de los impactos generados por la actividad del CONTRATISTA al entorno, o por los impactos negativos del entorno en la actividad del CONTRATISTA siempre y cuando se evidencie la marca del BANCO DAVIVIENDA.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El CONTRATISTA se obliga a respetar los derechos humanos de sus colaboradores, clientes y terceros y en caso de vulneración realizar la reparación de los mismos, con la obligación de no volver a vulnerarlos.

38. **DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS.** El CONTRATISTA se obliga a realizar la disposición final de los elementos muebles objeto del Contrato o generados por la ejecución del contrato, una vez finalice la vida útil de éstos.

La disposición final de residuos se debe realizar sobre todos aquellos residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y/u otro tipo de residuos. Se entiende por "proceso de disposición final", el aislamiento y confinación de los residuos o desechos peligrosos, en especial los no aprovechables, en lugares especialmente seleccionados, diseñados y debidamente autorizados, para evitar la contaminación y los daños o riesgos a la salud humana y para el medio ambiente. El BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar cuando lo requiera una certificación de la realización del proceso de disposición final de residuos con la discriminación de los objetos a los cuales se les aplicó este procedimiento por parte del CONTRATISTA.

**CERTIFICACIÓN RESIDUOS POSCONSUMO.** El BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS



POSCONSUMO debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la entidad Gestora del Programa Posconsumo de productores o importadores correspondiente.

En caso de controversia entre las Partes, la interpretación de la presente cláusula se ceñirá de acuerdo a las definiciones y alcances dados por la normativa ambiental vigente al momento de la controversia.

**39. DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS.** El CONTRATISTA se obliga a realizar la gestión para la disposición final adecuada de los residuos peligrosos, de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos-RAEE- y de los residuos posconsumo que resulten de la prestación del servicio objeto del contrato, de acuerdo con la normativa vigente.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** La presente cláusula aplicará en caso que el CONTRATISTA preste algún servicio (s) y/o entregue algún tipo de bien (es) relacionado (s) con la siguiente lista de elementos:

- I. Tubos de rayos catódicos (bombillos fluorescentes).
- II. Acumuladores de UPS, plantas de generación de energía, inversores (baterías plomo-ácido).
- III. Transformadores obsoletos (posible contaminación con PCB).
- IV. Computadores y periféricos.
- V. Cartuchos de impresoras y/o impresión.

La anterior lista no es taxativa, y en efecto, será extensiva a todos aquellos elementos que la normativa ambiental exija.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. CERTIFICACIONES. CERTIFICACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS.** El BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS emitido por la entidad Receptora (entidad que lleva a cabo el proceso de disposición final de residuos peligrosos) según lo dispuesto en el Decreto 4741 de 2005.

**CERTIFICACIÓN RESIDUOS POSCONSUMO.** El BANCO DAVIVIENDA podrá solicitar, en caso que lo requiera, el CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS POSCONSUMO debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la entidad Gestora del Programa Posconsumo de productores o importadores correspondiente.

En caso de controversia entre las Partes, la interpretación de la presente cláusula se ceñirá de acuerdo a las definiciones y alcances dados por la normativa ambiental vigente al momento de la controversia.

## **Capítulo 11. Políticas de Transparencia.**



40. **CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO.** Con el fin de garantizar la transparencia en los procesos de abastecimiento del BANCO DAVIVIENDA y en cumplimiento del Código de Ética del Grupo Bolívar y el Código de Buen Gobierno Corporativo, el CONTRATISTA declara que no tiene ningún conflicto de interés con el BANCO DAVIVIENDA, sus funcionarios, directivos y socios.

El CONTRATISTA se obliga a ingresar a la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), con el propósito de conocer y cumplir las normas establecidas en los siguientes documentos: (i) Código de Ética del Grupo Bolívar, (ii) Código de Buen Gobierno Corporativo, (iii) Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada, entre otros.

En el evento, en el que el CONTRATISTA se encuentre incurso en alguna de las causales estipuladas como conflicto de interés, se obliga a informar de inmediato dicha situación generadora del conflicto de interés al BANCO DAVIVIENDA.

Los socios, administradores, representantes legales y apoderados del CONTRATISTA, se obligan a informar al BANCO DAVIVIENDA y sus filiales en caso de ser socios, administradores, representantes legales o apoderados de otras compañías vinculadas como proveedores en otros negocios, tanto para el BANCO DAVIVIENDA como para las filiales.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Con el objetivo de garantizar la transparencia, igualdad y equidad en las relaciones con nuestros contratistas, el BANCO DAVIVIENDA ha establecido los siguientes canales de atención:

- > Línea telefónica: 01-8000-123-633.
- > Correo electrónico: [davivienda@lineatransparencia.com](mailto:davivienda@lineatransparencia.com).
- > Formulario

Web:

<https://www.lineatransparencia.com/davivienda/reportesembedded#>

Por estos medios, el CONTRATISTA podrá presentar quejas, observaciones y/o denuncias en caso de detectar conductas que vayan en contra del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.

Esta medida busca garantizar que todas las partes involucradas en la relación comercial actúen de manera ética y responsable, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza y la integridad en el sector.

41. **ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO.** Las Partes declaran que cumplen con la normativa que les es aplicable en materia de prácticas de anticorrupción. El CONTRATISTA se obliga a no dar ni ofrecer sobornos a funcionarios del BANCO DAVIVIENDA y sus filiales, en relación con la celebración, ejecución, terminación y liquidación del Contrato.



El CONTRATISTA se obliga a impartir instrucciones a sus funcionarios, directivos, socios y asesores externos, exigiéndoles el cumplimiento de lo pactado en esta cláusula y en la normativa vigente en materia de anticorrupción.

### **Capítulo 12. Mejores prácticas.**

**42. APLICABILIDAD DE MEJORES PRÁCTICAS.** EL CONTRATISTA como compañía especializada, profesional y experta en los servicios contratados, se obliga a emplear las mejores prácticas establecidas en los estándares nacionales e internacionales que apliquen al objeto contractual. El CONTRATISTA garantiza que sus Sistemas de Gestión asociados al objeto del Contrato se encuentran plenamente alineados e integrados a dichos estándares y mejores prácticas.

### **Capítulo 13. Propiedad Intelectual.**

**43. DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR.** El CONTRATISTA manifiesta, de manera expresa libre y voluntaria, que cede, de manera absoluta e irrevocable, a favor del BANCO DAVIVIENDA los derechos de uso, explotación, registro, conexos y, en general, cualquier derecho que implique la disposición y explotación económica, en adelante “Los Derechos Patrimoniales Cedidos”, sobre toda creación intelectual, producida en virtud del Contrato, incluyendo, pero sin limitarse a: obras literarias, artísticas, musicales, audiovisuales, software, soportes lógicos, personajes, invenciones, modelos de utilidad, diseños industriales y/o signos distintivos, en adelante “La Propiedad Intelectual Contratada”, en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 1403 de 2010, las Decisiones de la Comunidad Andina 486 de 2000 y 351 de 1993, el Código de Comercio y todas aquellas normas que resulten aplicables.

El CONTRATISTA reconoce que el BANCO DAVIVIENDA, o quien éste determine, podrá ejercer Los Derechos Patrimoniales Cedidos sobre La Propiedad Intelectual en cualquier país del mundo, en uno, algunos o todos al mismo tiempo.

El CONTRATISTA cede los Derechos Patrimoniales por el límite máximo de protección previsto en la normativa aplicable.

Se entiende que Los Derechos Cedidos son los derivados de la participación del CONTRATISTA en la elaboración de La Propiedad Intelectual Contratada y los cedidos a su vez al CONTRATISTA por aquellas personas que tuvieron alguna participación en la elaboración de La Propiedad Intelectual Contratada, los cuales incluyen pero no se encuentran limitados a los entregables descritos en el Contrato, los anexos y cualquier otro desarrollado en la producción, dirección y, en general, elaboración de La Propiedad Intelectual Contratada.

En consecuencia, sobre La Propiedad Intelectual Contratada, el BANCO DAVIVIENDA, o quien éste determine, tiene el derecho de, pero sin limitarse a esto: reproducir, vender, alquilar, editar, modificar, transformar, distribuir, utilizar, explotar, adaptar, incluir en otras



obras, ceder y comunicarlas públicamente, por cualquier medio de difusión y comunicación, físico y/o digital.

Las Partes acuerdan y entienden que el ejercicio de Los Derechos Cedidos no dará lugar a pagos adicionales en favor del CONTRATISTA o de tercero alguno.

De igual manera, el CONTRATISTA entiende que el BANCO DAVIVIENDA, si así lo dispone, tiene el derecho de registrar, a su nombre o de quien éste designe, La Propiedad Intelectual Contratada ante la autoridad competente. Para ello, el CONTRATISTA se obliga a entregar al BANCO DAVIVIENDA, los documentos necesarios para el ejercicio de este derecho, lo cual incluye las cesiones y/o documentos que deben ser otorgados por los funcionarios y/o contratistas del CONTRATISTA. El CONTRATISTA declara y entiende que el ejercicio de Los Derechos Patrimoniales Cedidos y/o el cumplimiento de la obligación de otorgar los documentos necesarios y solicitados por el BANCO DAVIVIENDA para el ejercicio de Los Derechos Patrimoniales Cedidos de La Propiedad Intelectual Contratada no darán lugar a pagos adicionales a su favor o de tercero alguno.

El CONTRATISTA adquiere la obligación de mantener indemne al BANCO DAVIVIENDA por cualquier tipo de reclamación, acción extrajudicial y/o judicial, incluyendo, pero no limitándose a las de índole administrativa, civil, comercial y/o penal iniciadas en su contra, derivada de La Propiedad Intelectual Contratada y/o asociada con el uso de Los Derechos Cedidos. Asimismo, el CONTRATISTA responderá por cualquier perturbación que evite el normal uso o disfrute de La Propiedad Intelectual Contratada y/o de los Derechos Cedidos.

44. **DERECHOS MORALES DE AUTOR.** El CONTRATISTA manifiesta que entiende y acuerda que los actos de transformación e instrumentalización, así como cualquier otro tipo de modificación que el BANCO DAVIVIENDA considere necesaria para la adecuada explotación de La Propiedad Intelectual Contratada, no constituyen vulneración de los derechos morales de autor. Dichos actos podrán ser realizados por el BANCO DAVIVIENDA o terceros autorizados por éste.

45. **CONFIDENCIALIDAD SOBRE EL KNOW HOW Y PROCEDIMIENTOS DEL BANCO DAVIVIENDA.** El CONTRATISTA reconoce que el BANCO DAVIVIENDA posee y ha desarrollado una serie de procedimientos y Know-How para el desarrollo de sus negocios, en adelante "Los Procedimientos", sobre los que el CONTRATISTA podrá tener conocimiento en virtud del objeto del Contrato.

Al respecto, el CONTRATISTA se obliga a:

- a. Reconocer en todo momento la propiedad y el derecho del BANCO DAVIVIENDA sobre Los Procedimientos.
- b. Guardar la confidencialidad de la información acerca de Los Procedimientos que llegue a conocer con ocasión de la ejecución del Contrato.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los Procedimientos son de propiedad exclusiva del BANCO DAVIVIENDA. Por lo anterior, nada en este Contrato será interpretado como licenciamiento o cesión, a ningún título, de derecho alguno sobre Los Procedimientos por parte del BANCO DAVIVIENDA a favor del CONTRATISTA.

Por lo anterior, se entiende que el CONTRATISTA no tiene autorización implícita, bajo ningún supuesto, para hacer uso de Los Procedimientos. En todo caso, cuando se requiera el uso de Los Procedimientos, el CONTRATISTA se obliga a contar con autorización previa, escrita, expresa y firmada por un representante legal del BANCO DAVIVIENDA, la cual deberá contener (I) Los Procedimientos autorizados y (II) El alcance de la autorización. Para estos efectos, se entiende que el ejercicio de la autorización otorgada se hará bajo las instrucciones y supervisión del BANCO DAVIVIENDA.

Ante la terminación del Contrato, se entiende que todos los permisos emitidos por el BANCO DAVIVIENDA al CONTRATISTA para hacer uso de Los Procedimientos, se revocan de manera automática. Como consecuencia de ello, el CONTRATISTA debe suspender de manera inmediata el uso de Los Procedimientos sobre los cuales se otorgó autorización de uso.

**46. PRODUCTOS PUBLICITARIOS O MERCHANDISING.** En ejercicio de Los Derechos Cedidos, el BANCO DAVIVIENDA tendrá el derecho exclusivo de creación, licenciamiento y uso de cualquier tipo de productos publicitarios o de merchandising en relación con Las Obras.

Como consecuencia de ello, los derechos económicos derivados de la venta, distribución o cualquier tipo de explotación económica son de propiedad exclusiva del BANCO DAVIVIENDA.

En ningún caso se entenderá que el BANCO DAVIVIENDA tiene obligación de pago alguno con el CONTRATISTA en relación con la producción, comercialización o cualquier otro tipo de explotación económica de los productos publicitarios.

**47. USO DE SIGNOS DISTINTIVOS.** Las marcas, enseñas, lemas, y demás símbolos, figuras, vocablos o expresiones que son usados para identificar los servicios y productos ofrecidos por el BANCO DAVIVIENDA, en adelante "Signos Distintivos", son de uso exclusivo del BANCO DAVIVIENDA.

Como consecuencia de lo anterior, se entiende que el CONTRATISTA no tiene autorización implícita, bajo ningún supuesto, para hacer uso de los mismos.

Para efectos del uso de los Signos Distintivos, el CONTRATISTA deberá contar con una autorización previa, expresa, escrita y firmada por parte de un representante legal del BANCO DAVIVIENDA. Para estos efectos, el uso autorizado de los Signos Distintivos debe hacerse: (I) en conexión con las actividades estipuladas en el Contrato y, (II) de conformidad con las directrices y/o restricciones dadas por el BANCO DAVIVIENDA.



En todo caso, el CONTRATISTA siempre tendrá la obligación de solicitar la autorización previa y escrita del BANCO DAVIVIENDA para usar sus Signos Distintivos, de cualquier manera y a través de las actividades de publicidad, comunicados de prensa, material de comercialización o cualquier otro medio.

Ante la terminación del Contrato, se entiende que todos los permisos emitidos por el BANCO DAVIVIENDA al CONTRATISTA para hacer uso de sus Signos Distintivos se revocan de manera automática.

Como consecuencia de ello, el CONTRATISTA debe suspender de manera inmediata el uso de los Signos Distintivos sobre los cuales se otorgó autorización de uso.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** La titularidad de los Signos Distintivos corresponde exclusivamente al BANCO DAVIVIENDA; por lo tanto, nada en este Contrato será interpretado como licenciamiento o cesión, a ningún título, de derecho alguno sobre Los Signos Distintivos a favor del CONTRATISTA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En caso de incumplimiento de alguno de los parámetros anteriores por parte del CONTRATISTA, éste se hará enteramente responsable por las implicaciones económicas y jurídicas que se generan del mismo, tales como daños, perjuicios y sanciones, e indemnizará al BANCO DAVIVIENDA por cualquier perjuicio que se derive de las mencionadas infracciones.

48. **USO DEL NOMBRE.** Las Partes no podrán usar el nombre de su contraparte o cualquiera de sus denominaciones en su publicidad, materiales de comercialización o cualquier otro medio, para otros fines diferentes de los acordados, a menos que se le otorgue expresa autorización de la otra Parte.

49. **PROPIEDAD INTELECTUAL.** El CONTRATISTA se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual del BANCO DAVIVIENDA, incluidos sus signos distintivos (es decir, marcas, enseñas y lemas comerciales), patentes de invención, software, modelos de utilidad, metodologías, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del Contrato o por cualquier otra causa.

El CONTRATISTA se abstendrá de publicar o explotar económicamente las copias o reproducciones que les sean remitidas por el BANCO DAVIVIENDA (tales como, textos, grabaciones, diskettes, planos, fotos, creaciones, etc.).

Cualquier publicación o mención verbal del encargo y/o los resultados parciales o totales del encargo que incluya el nombre del BANCO DAVIVIENDA deberá ser aprobada con anticipación de manera escrita por el representante legal o apoderado del BANCO DAVIVIENDA.

El inventario de activos previos de propiedad intelectual de cada Parte, se efectuará entre el BANCO DAVIVIENDA y el CONTRATISTA, y deberá quedar consignado en el anexo de



propiedad intelectual, suscrito por los representantes legales y/o apoderados de cada una de Las Partes; este anexo hará parte integral del Contrato.

#### **Capítulo 14. Administración y gestión del recurso humano del CONTRATISTA**

##### **50. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA EN EL MANEJO DE PERSONAL CONTRATADO, MATERIALES Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Las Partes, para efectos del presente Contrato obran de manera independiente, sin que entre ellas exista vínculo de sociedad, asociación a riesgo compartido o cualquier otro de similar naturaleza.

Podrán celebrar simultáneamente otros Contratos u ofertas mercantiles, con diferentes empresas, no estando sujeto a horario alguno y sin estar sometidas a subordinación entre ellas, por cuanto la relación existente entre Las Partes no es de carácter laboral.

Para los fines aquí previstos, el CONTRATISTA, se obliga:

- a) Obtener y mantener los permisos, autorizaciones, reglamentos, seguros y licencias para operar por cuenta propia y para realizar el objeto contratado, los cuales declara tener de acuerdo con las exigencias legales vigentes.
- b) Realizar por su propia cuenta y riesgo, el proceso de selección del personal idóneo que le colaborará en la ejecución del Contrato.
- c) Realizar el proceso de inducción, capacitación, dotación y entrenamiento del personal que vincule para la prestación y ejecución del Contrato.
- d) Propender por la concientización sobre la seguridad de la información de sus funcionarios respecto de los servicios contratados.
- e) Suscribir un acuerdo de confidencialidad con sus trabajadores o incluir dentro de los Contratos laborales una cláusula de confidencialidad.
- f) Afiliar a sus trabajadores a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, obligándose, además, a cotizar oportunamente a las entidades administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral correspondientes, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.
- g) Exigir al personal no vinculado mediante Contrato de trabajo, su afiliación y aportes mensuales a los Sistemas de Salud y Pensiones establecidos en las normas vigentes sobre la materia.
- h) Contar con un programa de salud ocupacional acorde con los riesgos de las labores ejecutadas por el personal a su servicio.
- i) Cuando se requiera el ingreso de personal del CONTRATISTA en las instalaciones del BANCO DAVIVIENDA, éste deberá asegurarse de que el personal portará en un lugar visible el carné que lo acredita como su funcionario, el cual deberá contener como mínimo los nombres y apellidos completos, foto, número de identificación y el nombre del CONTRATISTA.
- j) El CONTRATISTA se obliga a acatar las medidas de seguridad adoptadas por el BANCO DAVIVIENDA, obligándose a presentar al inicio del Contrato una lista con los nombres y apellidos de los funcionarios que designó para el cumplimiento del



mismo, con su respectivo número de identificación, debiendo informar por escrito e inmediatamente al BANCO DAVIVIENDA, los retiros o reemplazos que se produzcan en desarrollo de la ejecución del mismo.

- k) Presentar, cuando así se le exija, una certificación firmada por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal acreditando el paz y salvo por el pago a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), FIC y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Suministrar durante la vigencia del Contrato, así como después de los tres (03) años posteriores a la terminación del mismo, toda la información que el BANCO DAVIVIENDA requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones laborales previstas a su cargo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En caso que el BANCO DAVIVIENDA deba cancelar por cuenta del CONTRATISTA alguno de los conceptos indicados en esta cláusula, en cumplimiento del principio de responsabilidad solidaria de que trata el artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, el BANCO DAVIVIENDA descontará estas sumas de los saldos insolutos que existan a favor del CONTRATISTA y en el evento de no haberlos, hará efectiva la póliza de cumplimiento respectiva que ampara el Contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO. PERSONAL CONTRATADO.** El CONTRATISTA ejecutará el objeto de este Contrato con su propio personal, vinculado con el respectivo contrato de trabajo y será libre de definir el número de personas a asignar. El CONTRATISTA garantizará que su personal está plenamente capacitado, calificado y especializado en las labores objeto del presente Contrato y está compuesto por personas de intachable conducta y de reconocida eficacia para el desarrollo del servicio.

El CONTRATISTA se hará cargo del personal que sea indispensable para el adecuado cumplimiento de la labor a la que se obliga por este Contrato y en atención a su calidad de empleador y a que el servicio contratado se ejecute bajo su cuenta y riesgo.

El CONTRATISTA será el único responsable de la conducta de su personal, personas que deberán estar bajo el cuidado y la vigilancia que el CONTRATISTA considere necesarios.

**PARÁGRAFO CUARTO. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES.** (i) Acreencias laborales: el CONTRATISTA, así como los trabajadores que se asignen para la ejecución del Contrato no estarán laboralmente subordinados al BANCO DAVIVIENDA, ni serán intermediarios suyos y tendrán plena autonomía técnica, administrativa y directiva.

Por lo tanto, el CONTRATISTA con base en el Artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, asumirá sus propios riesgos, utilizando sus propios medios, con libertad y autonomía técnica y directiva y contratando el personal que requiera para la ejecución del objeto de este Contrato y, en la celebración, ejecución y terminación de los correspondientes Contratos de trabajo dará estricto cumplimiento a sus obligaciones laborales como verdadero y único empleador de sus trabajadores.





En tal sentido será de cargo del CONTRATISTA, como empleador, el cumplimiento de todas las obligaciones laborales frente al personal que ocupe para el desarrollo del objeto del Contrato, que como mínimo deben ser las consagradas en el Código Sustantivo del Trabajo y normas adicionales respecto del pago de salarios, prestaciones sociales, prestaciones extralegales, indemnizaciones, vacaciones, jornadas de trabajo, trabajo suplementario, nocturno o en días de descanso, dotación, desplazamientos, pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales y demás obligaciones laborales a cargo de sus trabajadores.

(ii) Seguridad Social: Es obligación exclusiva del CONTRATISTA cumplir con sus obligaciones frente a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, FIC, en relación con los trabajadores vinculados para la ejecución del Contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO. EXCLUSIÓN LABORAL.** El personal del CONTRATISTA no tiene ni adquirirá, por razón de la ejecución del objeto del presente Contrato, vínculo laboral alguno con el BANCO DAVIVIENDA, por cuanto la relación entre Las Partes se encuentra dentro de los términos del Artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, es decir, por cuenta y riesgo del CONTRATISTA, desarrollada con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica y directiva. En consecuencia, toda la responsabilidad derivada de los Contratos de trabajo correrá a cargo exclusivo del CONTRATISTA.

**PARÁGRAFO SEXTO. AUDITORÍAS.** Como garantía del cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social contempladas en la ley y establecidas en el presente Contrato, el CONTRATISTA autoriza al BANCO DAVIVIENDA para que tenga acceso a la información laboral del personal que ocupe para la ejecución del Contrato y realice los requerimientos, auditorías, interventorías o revisiones correspondientes que requiera en cualquier etapa contractual de forma directa o por intermedio de la persona natural o jurídica que se delegue para tal fin.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** El CONTRATISTA deberá garantizar el cumplimiento de su deber de protección de la seguridad y salud de los trabajadores que se encuentren asignados a la ejecución del presente Contrato en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la normativa vigente.

De acuerdo con lo contemplado en el Decreto 1443 de 2014, el BANCO DAVIVIENDA tendrá derecho a verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del Contrato el cumplimiento de la normativa en Seguridad y Salud en el Trabajo, para tal efecto, con la firma del presente Contrato, el CONTRATISTA autoriza al BANCO DAVIVIENDA para que tenga acceso a esta información y realice los requerimientos, auditorías, interventorías o revisiones correspondientes que requiera en cualquier etapa contractual de forma directa o por intermedio de la persona natural o jurídica que se delegue para tal fin.



Es obligación del CONTRATISTA proveer a los trabajadores y terceros que ocupe en la ejecución del Contrato en forma completa, oportuna y por su cuenta exclusiva, todos los elementos, implementos, vestido y calzado necesarios para dar cumplimiento de las normas legales sobre seguridad industrial.

**51. IDENTIFICACIÓN FÍSICA DE LOS EMPLEADOS DEL CONTRATISTA.** Cuando la prestación de los servicios contratados implique la presencia de funcionarios del CONTRATISTA en las instalaciones del BANCO DAVIVIENDA, el CONTRATISTA deberá proveer a sus funcionarios con carné de identificación que incluya, como mínimo: logo y nombre del CONTRATISTA, nombres y apellidos, número de identificación y foto del funcionario que porta el carné.

El CONTRATISTA deberá suministrar a la Gerencia de Seguridad Corporativa del BANCO DAVIVIENDA, y por escrito, la siguiente información:

- a. Nombres y números de identificación de los funcionarios del CONTRATISTA que prestarán el servicio;
- b. Fechas de inicio y fin estimado de las labores de cada uno de los funcionarios;
- c. Función que desempeñará el funcionario para el BANCO DAVIVIENDA en la ejecución del objeto del Contrato.

El BANCO DAVIVIENDA se reserva el derecho a verificar la información suministrada en el momento que lo considere necesario.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El CONTRATISTA deberá informar de forma inmediata cualquier modificación en los funcionarios que prestarán el servicio al BANCO DAVIVIENDA durante la ejecución del Contrato. El incumplimiento de la presente obligación hará responsable al CONTRATISTA frente a cualquier hecho que pueda afectar al BANCO DAVIVIENDA, sus funcionarios, directivos, clientes o usuarios.

### **Capítulo 15. Autorizaciones para desarrollar la actividad contratada.**

**52. LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES.** El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra facultado para prestar el servicio objeto del Contrato mediante la presentación de las licencias, permisos y autorizaciones, que sean necesarias, las cuales deben mantenerse vigentes durante la ejecución del Contrato; el incumplimiento de lo establecido en esta cláusula se considerará como incumplimiento grave.

**53. MANIFESTACIÓN DEL CONTRATISTA.** El CONTRATISTA declara conocer la información necesaria y suficiente requerida para ejecutar y cumplir el Contrato.

El CONTRATISTA no podrá pedir bajo ningún concepto pagos adicionales, ni podrá exonerarse de ninguna obligación del Contrato, invocando como motivo la falta o la inadecuada información recibida o la errada interpretación de la misma.



## Capítulo 16. Supervisión del Contrato.

54. **VIGILANCIA, SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL CONTRATO.** La vigilancia y supervisión del cumplimiento del Contrato estará a cargo del Supervisor del Contrato del BANCO DAVIVIENDA.

En desarrollo de la labor de supervisión, el BANCO DAVIVIENDA podrá efectuar en cualquier momento, por escrito o verbalmente, requerimientos o sugerencias para que el CONTRATISTA actúe preventiva o correctivamente con el fin de que el Contrato se desarrolle de conformidad con los términos establecidos en el mismo y se logre la finalidad pretendida con su celebración.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El CONTRATISTA se obliga a poner a disposición del BANCO DAVIVIENDA cuando ésta lo solicite, las certificaciones y documentos relacionados con la ejecución del Contrato, así mismo, permitirá el acceso a sus instalaciones del personal designado por el BANCO DAVIVIENDA con el fin de verificar que el Contrato se está desarrollando en los términos y condiciones requeridas para la prestación del mismo y que cumple con los controles requeridos de acuerdo con el servicio prestado.

## Capítulo 17. Terminación del Contrato.

55. **CAUSALES DE TERMINACIÓN.** El Contrato terminará por cumplimiento del término estipulado. Además de las enunciaciones de terminación estipuladas en el Contrato y sus anexos, el BANCO DAVIVIENDA podrá dar por terminado unilateralmente el Contrato, sin previo aviso y sin necesidad de requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, por las siguientes causales, además de las previstas en la ley:

- a) Por incumplimiento total o parcial por parte del CONTRATISTA de cualquiera de las obligaciones emanadas del Contrato y/o sus anexos.
- b) Por muerte o interdicción del CONTRATISTA persona natural.
- c) Por disolución de la sociedad o sus representantes.
- d) Cuando el CONTRATISTA incumpla sus obligaciones legales en calidad de empleador, tales como: No pago de salarios, de prestaciones sociales, liquidaciones o indemnizaciones, parafiscales y/o afiliaciones al sistema de seguridad social integral y/o riesgos profesionales, entre otras.
- e) Cuando el CONTRATISTA o alguno de los socios, accionistas y/o representantes se encuentre señalado por cualquiera de las autoridades competentes como autor o participe de actividades ilegales.
- f) En el evento en que el CONTRATISTA o alguno de sus socios, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista OFAC o alguna de similar naturaleza.
- g) Por mora en la atención de dos (2) requerimientos por escrito que realice el BANCO DAVIVIENDA al CONTRATISTA y no se obtenga respuesta alguna dentro del término que se establezca para el efecto.



- h) Cuando determine diferencias de precios mayores al 5% (cinco por ciento) para el total ponderado de alguno de los servicios, de acuerdo con la cláusula de precios, benchmarking y primera opción.
- i) Por incumplimiento parcial o total de lo estipulado en la Cláusula de Confidencialidad.
- j) Por la incapacidad financiera del CONTRATISTA, la cual se presumirá si se inician en su contra dos o más procesos ejecutivos o es embargado judicialmente.
- k) Por aviso de terminación unilateral dirigida por parte del BANCO DAVIVIENDA al CONTRATISTA en cualquier momento con treinta (30) días calendario de antelación. En este evento, el BANCO DAVIVIENDA no tendrá que justificar su decisión y el CONTRATISTA acepta que el BANCO DAVIVIENDA le cancele únicamente el valor de los servicios que se hayan causado hasta dicha fecha y, por lo tanto, no tendrá derecho a ningún tipo de indemnización o compensación.

56. **DESMONTE DEL SERVICIO.** Una vez termine el Contrato independientemente de la causa que se atribuya, EL CONTRATISTA se obliga a entregar inmediatamente al Supervisor del Contrato, sin costo alguno, todos los elementos e información que le fueron suministrados para la ejecución del Contrato y los entregables generados en desarrollo del mismo, en la forma y lugar que el BANCO DAVIVIENDA le indique, en procura de evitar que la operación del BANCO DAVIVIENDA se vea afectada.

En ningún caso el CONTRATISTA podrá retener elementos o información, so pretexto de la existencia de pagos o facturaciones pendientes por parte del BANCO DAVIVIENDA, al momento de iniciar o culminar la operación de desmonte.

## Capítulo 18. Cesión y modificaciones del Contrato.

- 57. **CESIÓN.** El CONTRATISTA no podrá ceder el Contrato total ni parcialmente, ni hacerse sustituir por terceros en el cumplimiento del mismo, salvo autorización expresa y escrita del BANCO DAVIVIENDA.
- 58. **MODIFICACIONES.** Toda modificación al Contrato o a sus anexos, deberá constar por escrito, y deberá estar firmada y/o aceptada expresamente por los Representantes Legales o Apoderados de Las Partes.

## Capítulo 19. Notificaciones.

- 59. **NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones y demás comunicaciones indicadas en el Contrato deberán efectuarse por escrito o por correo electrónico y entregarse personalmente o mediante un servicio de mensajería de un día para otro, o enviadas por correo certificado con constancia de recibo, o por mensajes de datos o correo electrónico de la manera como se indica a continuación:

Para el BANCO DAVIVIENDA:

Atención  
Dirección



E-mail  
Teléfono  
Con copia a  
E-mail  
Teléfono

Para el CONTRATISTA:

Atención  
Dirección  
E-mail  
Teléfono  
Con copia a  
E-mail

Cualquier parte podrá cambiar su dirección o correo electrónico para notificaciones y otras comunicaciones que deban enviarse conforme se indica en el Contrato, mediante notificación a la otra Parte. La totalidad de las notificaciones y otras comunicaciones entregadas a la otra Parte, en concordancia con las disposiciones del mismo, se considerarán entregadas al día hábil siguiente a aquel en que se reciban.

#### **Capítulo 20. Efectos del Contrato.**

60. **MÉRITO EJECUTIVO.** Para todos los efectos, el Contrato presta mérito ejecutivo suficiente entre Las Partes.
61. **LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para todos los efectos, el Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia.
62. **EJERCICIO DE DERECHOS.** El retardo u omisión por parte del BANCO DAVIVIENDA en el ejercicio de los derechos y acciones que surjan a su favor por incumplimientos atribuibles al CONTRATISTA, no podrá interpretarse como renuncia del BANCO DAVIVIENDA a ejercitarlos, ni como aceptación de las circunstancias que los originaron.
63. **NULIDAD O ILEGALIDAD DE DISPOSICIONES.** En el evento en que una autoridad competente determine que cualquier estipulación contenida en este Contrato es nula, inválida o ineficaz, Las Partes acuerdan que las demás estipulaciones del mismo continuarán vigentes y serán objeto de cumplimiento y ejecución, salvo que, de conformidad con el artículo 902 – Nulidad Parcial - del Código de Comercio, aparezca que cualquiera de Las Partes no habría suscrito el Contrato sin la estipulación o parte viciada de nulidad.
64. **PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** El Contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por parte de Las Partes en señal de su consentimiento y aceptación. Sus efectos están vigentes desde la fecha de su inicio hasta su terminación, conforme a las condiciones aquí pactadas.



## Capítulo 21. Contrato Integral.

65. **DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.** Se tendrán como parte integrante del Contrato, los siguientes documentos:
- i) El acuerdo de niveles de servicio suscrito por las Partes.
  - ii) El acuerdo de intercambio de información.
  - iii) El Contrato de transmisión de datos personales.
  - iv) El acuerdo de soporte de incidentes de tecnología (ASP).
  - v) Los certificados de existencia y representación legal de Las Partes.
  - vi) La oferta del CONTRATISTA, y,
  - vii) Las pólizas, sus certificados y constancias de pago.
  - viii) Los informes que el CONTRATISTA deba presentar en desarrollo de sus actividades.
  - ix) Los demás documentos listados como entregables.
  - x) Las actas de seguimiento del Contrato.
  - xi) Todos aquellos documentos suscritos con posterioridad a la firma del Contrato.
66. **ACUERDO TOTAL.** El Contrato, los documentos y anexos que lo integran, constituyen la enunciación completa de los derechos y obligaciones de Las Partes y dejan sin efecto todos los acuerdos vigentes, documentos y comunicaciones suscritos entre Las Partes con anterioridad a la firma del mismo.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que, en caso de divergencia entre lo estipulado en cualquiera de los anexos y el Contrato, prevalecerá lo contenido en el Contrato.

## Capítulo 22. Gastos e Impuestos.

67. **GASTOS.** El pago de los gastos que se causen con ocasión del Contrato, serán asumidos por cuenta del CONTRATISTA, también correrán por su cuenta los gastos del desmonte del servicio en su totalidad.

El CONTRATISTA asumirá las costas y gastos judiciales, incluyendo honorarios de abogados, etc., en los que el BANCO DAVIVIENDA incurra en el ejercicio de sus derechos, con ocasión del incumplimiento por parte del CONTRATISTA.

68. **IMPUESTOS.** Las Partes acuerdan mediante la firma del Contrato, que los impuestos, contribuciones, tasas, que se deriven o se causen como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del Contrato, serán asumidos por la Parte a quien corresponda, según lo estipule las leyes vigentes y demás normas concordantes en materia tributaria aplicables en Colombia.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los gastos legales de impuesto de timbre nacional, estarán a cargo del CONTRATISTA y se aplicarán en Colombia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 519 del Estatuto Tributario.

## Capítulo 23. Firma electrónica.



69. **VALIDEZ DEL CONTRATO.** Las Partes declaran que este Contrato es legalmente vinculante y renuncian expresamente a interponer una acción con el fin de invalidar su contenido por el solo hecho de usarse el "Intercambio Electrónico de Datos" (firma electrónica) en cumplimiento de la ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2.012.

Las Partes declaran que, en caso de litigio, los registros de los mensajes de Intercambio Electrónico de Datos que se hayan utilizado serán admisibles ante el juez competente y constituirán plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario.

70. **VALIDEZ DE LA FIRMA ELECTRÓNICA.** Las Partes reconocen y aceptan que las firmas plasmadas en el Contrato son confiables y vinculantes para obligarlas legal y contractualmente en relación con su contenido y tienen la misma validez y los mismos efectos jurídicos de la firma manuscrita.

De conformidad con lo anterior, Las Partes declaran:

- a. Que los firmantes actuando en representación de cada una de Las Partes tienen plenas facultades legales y estatutarias para obligarlas mediante firma electrónica y no requieren de autorización adicional para ello.
- b. Que los datos de creación de cada firma corresponden única y exclusivamente a aquellas personas que legal o estatutariamente se pueden obligar en representación de cada una de Las Partes.
- c. Que quienes aparezcan como firmantes del Contrato sean las únicas personas que tienen acceso para la creación de la firma del Contrato por los sistemas destinados por el BANCO DAVIVIENDA para tal fin.

71. **OBLIGACIONES DE LOS FIRMANTES.** Con el propósito de proteger la autenticidad, integridad, validez e inviolabilidad de la firma electrónica y del Contrato y de conformidad con la Ley 527 de 1.999 y el Decreto 2364 de 2.012, los firmantes de Las Partes se obligan a:

- a. Mantener el control y custodia exclusiva sobre los datos de creación de la firma.
- b. Garantizar que los datos de creación de la firma no sean utilizados de forma indebida o no autorizada.
- c. Dar aviso inmediato a la otra Parte sobre cualquier evento que den lugar a que los datos de creación de la firma sean cuestionados, repudiados y/o queden en entredicho, amenazando la confiabilidad e integridad de los mismos.



En constancia de lo anterior se firma electrónicamente, en Bogotá, Colombia, a los \_\_\_\_\_.

Por **EL BANCO DAVIVIENDA,**

Por **EL CONTRATISTA,**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Apoderada General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Representante Legal