

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No. **310** DE 201**5**



MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO mayor de edad, domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.252.926, en su condición de Secretaria General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, y quien ostenta la calidad de Ordenadora del Gasto, nombrada mediante la Resolución No. 707 del 14 de octubre de 2014 y debidamente posesionada mediante el Acta No. 83 del 21 de octubre de 2014, facultada para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Interna de delegación No. 578 del 25 de octubre de 2011, modificada por la Resolución No. 855 de 2014, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES**, quien en adelante se denominará **EL ICFES y/o EL CONTRATANTE**, empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, identificada con el N.I.T. No. 860.024.301-6 y, por otra parte, **MARK STEPHEN CREER**, identificado con pasaporte número 509306849, expedido por el Departamento de Estado los Estados Unidos de América, domiciliado en la ciudad de Provo, estado de Utah, USA, quien actúa como oficial autorizado de **QUALTRICS, LLC**, empresa constituida bajo La División de Corporaciones y el Código de Comercio del Departamento de Comercio de Utah, USA identificada con el No. De registro 8284199-016 y registrada el 4 de abril de 2012, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, acuerdan la celebración del presente contrato que se regirá por las estipulaciones contractuales plasmadas en éste contrato, por las normas comerciales y civiles que rigen la materia, y por los principios consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, previas las siguientes **CONSIDERACIONES**:

- 1.- De conformidad con el artículo 12 de la ley 1324 de 2009 **EL ICFES** es una empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera, **EL ICFES** podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o privadas y derivar de ellas ingresos, conforme a lo establecido en la Ley 635 de 2000.
- 2. El artículo 12 *ibídem* indica que los contratos que deba celebrar y otorgar **EL ICFES** como entidad de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado, situación que se encuentra además contenida en el Acuerdo No. 006 de 2015, mediante el cual se emitió el Manual de Contratación de la Entidad.
- 3. Que, una vez realizados los estudios previos correspondientes y teniendo en cuenta que *“La misión de EL ICFES es ofrecer el servicio de evaluación de la calidad en todos sus niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorarla. Naturalmente, una condición necesaria para adelantar estas investigaciones es poder contar con una fuente de datos de dichos factores, siendo importante que la información recolectada sea representativa a nivel de toda la población estudiantil, que pueda asociarse con seguridad a determinados resultados en los exámenes de Estado, así como que sea suficiente y relevante para los temas de investigación más importantes. Más aún, la información debe poder fluir en forma constante, de forma que permita hacer mediciones periódicas de la evolución de los factores asociados a la calidad educativa por el tiempo necesario para poder hacer una medición adecuada. También, los requerimientos de información deben poder modificarse, y adaptarse a las*

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



nuevas necesidades de a medida que surgen preguntas y objetivos de investigación. Una de las mejores fuentes de información que satisface todas estas propiedades es aquella que puede recogerse del individuo que presenta los exámenes de Estado, permitiendo esto recolectar datos que van desde el contexto socioeconómico en el que se está realizando la educación del individuo, ya sea en el hogar o en el colegio; hasta información que solo el estudiante puede ofrecer de primera mano, como son sus expectativas, intereses, o percepciones. Así las cosas, se tiene la necesidad de una herramienta que permita la ejecución de encuestas a diferentes grupos de personas. Permitiendo parametrizar la información de manera fácil y guardando la historia de las diferentes encuestas que se hacen y la evolución de las preguntas en la historia. Desde el punto de vista científico la necesidad de la herramienta estaría fundamentada en los siguientes puntos: La realización de cualquier proceso de captura de información, requiere el mayor nivel de cuidado para tener altos niveles de confiabilidad de la información buscada. Qualtrics tiene al menos dos ventajas que aseguran los mayores niveles de confiabilidad y que terminan convirtiéndose en resultados mismos de investigación. El primero es que impide que el link del cuestionario sea reenviado. Aunque este es un tema operativo, es una ventaja para tener certeza de la calidad de la información y eso disminuye el error muestral y los intervalos de confianza de los estimadores. El segundo es que se puede utilizar la georeferenciación de las respuestas que genera la plataforma para fortalecer la investigación así: En educación el efecto de grupo par o los efectos de contagio (vecinos cercanos) puede influir en las variables de análisis. Ejemplo. si un estudiante se encuentra cerca de un sitio con alto nivel de incidencia de criminalidad, el desempeño puede ser muy distinto al de otro que está lejos de ella. En ese sentido, la georeferenciación provee una información complementaria que permitirá identificar efectos de contagio y de interacciones sociales. La tercera es que Qualtrics cuenta con funcionalidades de integración que nos permite la conexión automática a otras herramientas y motores de bases de datos como Oracley Tableau, las cuales son actualmente de uso intensivo en EL ICFES, permitiendo esto, realizar migraciones en tiempo menores y generar reportes automáticos como resultado de la aplicación de las encuestas socioeconómicas. De esta manera Qualtrics tiene la flexibilidad total de conectarse a una base de datos como Oracle y cuenta con unos parámetros de RESR API muy simples que permiten dicha migración.

Así las cosas, el concepto de la Dirección de Tecnología QUALTRICS presenta la herramienta que mejor satisface las necesidades del ICFES (...)

4. Que la contratación de los mencionados servicios, se encuentra incluido en el plan de compras de la entidad, de acuerdo con el CDP No. 596 de 2017 expedido por la Subdirección Financiera y Contable. Así mismo, la mencionada contratación se realizará por la modalidad de contratación directa, conforme a lo establecido el numeral iii) del literal c) del artículo 11 el cual dispone: "iii)

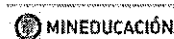
Quando se trate de trabajos o servicios que por su naturaleza o complejidad solamente puedan encomendarse o ejecutarse por personas determinadas". En atención a lo anterior, las partes acuerdan que el contrato se registrará por las siguientes **CLÁUSULAS**:

CLÁUSULA PRIMERA. DECLARACIONES: LAS PARTES en atención y con ocasión de la suscripción del contrato, realizan las siguientes declaraciones:

1. **EL CONTRATISTA** manifiesta que no se encuentra incurso en causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés para celebrar el presente contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



- 2. **EL CONTRATISTA** conoce, ha analizado y ha sido informado suficientemente del contenido de todos los documentos contractuales y del contrato.
- 3. **EL ICFES** ha dado el tiempo y espacio suficiente a **EL CONTRATISTA** para que manifieste si tiene inquietudes, objeciones o consideraciones al contenido del contrato y de los documentos contractuales. Por lo tanto, **EL CONTRATISTA** Tuvo la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los Documentos del Proceso y recibió del ICFES respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
- 4. **EL CONTRATISTA** manifiesta que, luego de revisado y analizado el contenido de los documentos contractuales y el contrato, no tiene inquietudes, objeciones o consideraciones sobre los efectos y el alcance de los mismos.
- 5. **EL CONTRATISTA** manifiesta que se encuentran al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y las normas que le complementan, así como también de las obligaciones tributarias.
- 6. **EL CONTRATISTA** declara conocer la naturaleza de las obligaciones contractuales requeridas, y los costos necesarios para su desarrollo.
- 7. **EL CONTRATISTA** manifiesta que se encuentra en plena capacidad para realizar las actividades que las obligaciones contractuales requieren y que se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato.
- 8. **LAS PARTES** manifiestan que el valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO: El contratista se obliga con **EL ICFES** a proveer el licenciamiento a perpetuidad de la herramienta QUALTRICS para 3 millones de respuestas completadas, y prestar un (1) año de soporte sobre la herramienta.

PARÁGRAFO: Las condiciones técnicas se encuentran en el Anexo Técnico y los demás documentos precontractuales, los cuales hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA TERCERA. RÉGIMEN CONTRACTUAL Y NATURALEZA DEL CONTRATO: Cada una de las partes expresa y garantiza a la otra que cumplirá con todas las leyes, normas y regulaciones pertinentes relacionadas con los Servicios. Mediante el presente las PARTES renuncian expresamente a la aplicación a este Contrato de la Ley Uniforme de Transacciones de Información Computarizada y la Convención de las Naciones Unidas sobre la Venta Internacional de Bienes. El régimen aplicable al presente contrato es el derecho privado colombiano, por ende se rige por las estipulaciones contractuales plasmadas en éste, las normas comerciales y civiles que gobiernan la materia, y los principios consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993. **EL CONTRATISTA** tiene la autonomía e independencia propia de éste contrato, sin perjuicio del deber de coordinación que le asiste.

CLÁUSULA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Durante la ejecución del contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga con **EL ICFES** a:

- 1. Proveer la licencia limitada, no exclusiva, no transferible (salvo en cumplimiento de la cláusula de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 310 DE 2019



- cesión indicada más adelante) revocable y global de la herramienta Qualtrics.
- 2. Instalar, configurar, brindar acompañamiento y apoyo en la definición y configuración de la herramienta adquirida, para 3 millones de respuestas completadas.
- 3. Brindar soporte por un (1) año sobre la herramienta Qualtrics.
- 4. Entregar una herramienta que cumpla con las especificaciones indicadas en el anexo técnico.
- 5. Facilitar diferentes canales de comunicación (Línea telefónica, correo electrónico, chat, mesa de ayuda, etc.) para a solicitud del soporte de la herramienta.
- 6. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
- 7. Presentar la factura o cuenta de cobro, junto con las certificaciones de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.
- 8. Responder por la totalidad de las reclamaciones, multas o demás casos en los que se pueda ver implicado **EL ICFES** por el uso indebido del software y el incumplimiento de las políticas de los fabricantes, inobservancia de los derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, y por los gastos en que deba incurrir **EL ICFES** para solventar la situación con los reclamantes. Sedará aplicación a la causa de indemnidad prevista en el contrato.
- 9. Negociar de buena fe un acuerdo de confidencialidad, que hace parte integral del contrato.
- 10. Guardar a favor de **EL ICFES** el sigilo y la reserva de la información que se le entregue, obtenga y manipule en razón del contrato. No podrá copiar ni utilizar los documentos de la metodología de **EL ICFES** por fuera de la entidad.
- 11. Cumplir con los requerimientos relacionados en el anexo técnico y en la oferta presentada por el contratista y aceptada por **EL ICFES**.
- 12. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta **EL ICFES** a través de los funcionarios que ejercerán el control de ejecución.
- 13. El Contratista es exclusivamente un procesador de datos, no un controlador de datos. Los Servicios son productos de autoservicio ("Hágalo usted mismo") en los cuales el **ICFES** únicamente determina: (a) cuáles datos recoger; (b) de quién; (c) de dónde; (d) para qué fin; y (e) cuándo eliminarlos. Todos los datos serán almacenados y procesados en una sola región geográfica tal como se especifique en una Orden de Servicio y el Contratista no transferirá los datos fuera de esa región. El Contratista es responsable del respaldo de los datos únicamente con fines de recuperación tras un desastre, y el **ICFES** es responsable por el respaldo rutinario y la eliminación de los datos.

CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES DEL ICFES: EL ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a:

- 1. Dar la orden de ejecución del contrato después del perfeccionamiento del mismo y de cumplidos los requisitos de ejecución.
- 2. Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la oportuna y adecuada ejecución de los servicios contratados.
- 3. Facilitar al contratista la información necesaria y suficiente para desarrollar el objeto del contrato en los tiempos y en la forma prevista.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



4. Brindar apoyo y solucionar las inquietudes que se le presenten al contratista en relación con el objeto y obligaciones contractuales y en general con la ejecución.
5. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.
6. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados.
7. Expedir, previa verificación de cumplimiento de los requisitos de legales y contractuales, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato.
8. Verificar que el contratista preste los servicios de soporte técnico para el licenciamiento, de conformidad con la propuesta presentada por éste.

CLÁUSULA SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta la suma de **TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS MONEDA CORRIENTE (\$391.922.834)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve.

CLAUSULA SÉPTIMA. FORMA DE PAGO. El ICFES pagará a **EL CONTRATISTA** el valor del contrato de acuerdo a su disponibilidad presupuestal, contra la entrega del licenciamiento, el cual será facturado en Dólares y pagado en pesos colombianos a la TRM del día de la factura.

El Supervisor del Contrato surtirá lo relativo al recibo a satisfacción, dentro de los cinco días siguientes a la ejecución de las prestaciones contratadas, y de acuerdo a lo definido en la circular 002 de 2 de enero de 2017 de la Secretaria General y la Subdirección Financiera y Contable. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos, las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

CLÁUSULA OCTAVA. RETENCIONES: **EL CONTRATISTA** descontará del precio pactado los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones a que haya lugar de conformidad con la normatividad vigente. **EL CONTRATISTA** autoriza a **EL ICFES** a realizar los descuentos o retenciones establecidos en la ley y los ordenados por autoridad judicial o administrativa.

CLÁUSULA NOVENA. DURACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN. Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de marzo de 2018, previa firma y cumplimiento de los requisitos de ejecución.

CLÁUSULA DECIMA. SUPERVISIÓN: La supervisión se ejercerá a través de la Directora de Tecnología e Información de **EL ICFES**, la cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas en el Manual de Supervisión e Interventoría del **ICFES**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO: De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Manual de Contratación, el presente contrato es solemne, y por lo tanto se perfeccionará cuando el acuerdo de voluntades se eleve a escrito. Igual solemnidad deberá cumplirse cuando se efectúen modificaciones al contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Todas las actividades, servicios o bienes prestados o entregados por **EL**

Página 5 de 12

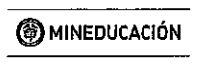
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá [+57 1] 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



CONTRATISTA antes del perfeccionamiento del contrato no serán reconocidos ni pagados por **EL ICFES**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todas las actividades, servicios o bienes prestados o entregados por **EL CONTRATISTA** por fuera del objeto, obligaciones contractuales o del contrato en general, no serán reconocidos ni pagados por **EL ICFES**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Para ejecutar el contrato deberá existir el correspondiente registro presupuestal y haberse aprobado las garantías exigidas en el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. CAUSALES DE TERMINACIÓN: El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas: 1) Por la expiración del plazo de ejecución pactado; 2) Por mutuo acuerdo de las partes; 3) Por el cumplimiento total de las obligaciones contractuales antes de la expiración del plazo de ejecución pactado; 4) Por imposibilidad jurídica o física de **EL ICFES** o de **EL CONTRATISTA** para ejecutar el contrato; 5) Por orden judicial que así lo declare.

PARÁGRAFO: La terminación del contrato por cualquiera de las causales antes mencionadas dará lugar al reconocimiento o pago de los servicios prestados en proporción al avance de cumplimiento certificado por el supervisor.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN. EL CONTRATISTA no podrá ceder parcial ni totalmente el presente contrato, ni las obligaciones o derechos, incluidos los económicos, derivados del presente contrato sin la autorización previa, expresa y escrita de **EL ICFES**, a sabiendas, sin embargo, que **EL CONTRATISTA** pueda ceder este Contrato sin consentimiento a su sucesor en una fusión, adquisición u otro cambio de control, incluyendo sin limitación a la venta de todos o una parte sustancial de sus activos, acciones o negocios con los cuales se relacione este Contrato distintos a un competidor directo de **EL ICFES**.

Si **EL CONTRATISTA** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **EL ICFES** está facultado a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** se obliga a informar oportunamente a **EL ICFES** de la misma y solicitar su consentimiento.

Si la operación pone en riesgo el cumplimiento del contrato, **EL ICFES** podrá exigir al Contratista, sus socios o accionistas una garantía adicional a la prevista en la cláusula de garantías. Si el Contratista, sus socios o accionistas no entregan esta garantía adicional, la Entidad Estatal contratante podrá oponerse ante la autoridad correspondiente a la operación de fusión o escisión empresarial o cambio de control.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para el trámite de cesión de la posición o de derecho u obligación contractual, deberá seguirse el siguiente trámite. 1) La solicitud de cesión del contrato deberá dirigirse al interventor y/o supervisor del contrato acompañada de la documentación que resulte necesaria y que sirva de soporte a la misma. 2) La solicitud de cesión del contrato deberá realizarse con, por lo menos, quince (15) días de antelación a la fecha en la cual se pretenda realizar la cesión. 3) El interventor y/o supervisor del contrato deberá iniciar y efectuar el trámite correspondiente ante el área responsable.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES: LAS PARTES, de común acuerdo, podrán

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**SERVICIOS No. 310 DE 2017**

realizar modificaciones al contrato en cualquier momento. La modificación al contrato dará lugar a la actualización o ampliación de la(s) garantía(s) según el caso. Para el perfeccionamiento de la modificación al contrato se requerirá que ésta conste por escrito. Para la ejecución de la modificación al contrato deberá existir el correspondiente registro presupuestal y haberse aprobado la garantía exigida, si la modificación así lo requiere. Toda modificación al contrato deberá estar debidamente justificada y avalada por el interventor y/o supervisor del contrato, y acompañada, de ser el caso, de la documentación que resulte necesaria y que sirva de soporte a la misma.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando la modificación al contrato sea solicitada por **EL CONTRATISTA** deberá seguirse el siguiente procedimiento: 1. La solicitud de modificación del contrato deberá dirigirse al interventor y/o supervisor del contrato acompañada de la documentación que resulte necesaria y que sirva de soporte a la misma. 2. La solicitud de modificación del contrato deberá realizarse con, por lo menos, quince (15) días hábiles de antelación a la fecha de terminación del contrato. 3. El interventor y/o supervisor del contrato deberá iniciar y efectuar el trámite correspondiente ante el área responsable.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. SUSPENSIÓN: De conformidad con lo establecido en el artículo 40 del Manual de Contratación, el contrato podrá suspenderse, de común acuerdo, cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, o alguna circunstancia ajena a la responsabilidad de las partes, que impida la normal ejecución del mismo. La suspensión del contrato dará lugar a la actualización o ampliación de la garantía, según el caso. Para el trámite de la suspensión, deberá seguirse el siguiente trámite: 1. La solicitud de suspensión del contrato deberá dirigirse al interventor y/o supervisor del contrato acompañada de la documentación que resulte necesaria y que sirva de soporte a la misma. 2. La solicitud de suspensión del contrato deberá realizarse con, por lo menos, quince (15) días de antelación a la fecha en la cual se pretenda realizar la suspensión. 3. El interventor y/o supervisor del contrato deberá iniciar y efectuar el trámite correspondiente ante el área responsable.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las controversias o diferencias que surjan entre **EL CONTRATISTA** y **EL ICFES** con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término que no exceda los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en la cual alguna de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado la siguiente opción: **Arbitraje:** Salvo por el derecho de cualquiera de las partes a solicitar una medida cautelar temporal a un tribunal, un requerimiento judicial preliminar, u otro recurso en equidad para conservar el estatus quo o evitar daño irreparable, toda disputa que surja con ocasión o relacionada con este Contrato será resuelta mediante arbitraje vinculante en una ubicación de común acuerdo según las normas del Centro Internacional para la Resolución de Disputas de la Asociación Americana de Arbitraje, mediante tres árbitros nombrados de conformidad con dichas normas. El arbitramento se llevará a cabo en idioma inglés, siempre y cuando que todo testigo cuyo idioma materno no sea el inglés podrá dar testimonio en su propia lengua aterna con traducción simultánea al inglés. Cada parte correrá con sus propios costos, y bajo ninguna circunstancia ninguna parte tendrá derecho a una adjudicación de costos u honorarios. La sentencia sobre el laudo dictado por los árbitros podrá ser presentada ante cualquier tribunal de jurisdicción competente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**SERVICIOS No. 310 DE 2017**

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD: EL CONTRATISTA es responsable por el cumplimiento del objeto y las obligaciones establecidas del presente Contrato, y será responsable por los daños que ocasionen sus empleados y/o los empleados de sus subcontratistas, a **EL ICFES** en la ejecución del objeto del presente Contrato. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra o frente a terceros por daños especiales, imprevisibles o daños indirectos, derivados de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con la ley.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. INDEMNIDAD Y SUBROGACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a **EL ICFES**, sus colaboradores, agentes y funcionarios, de cualquier reclamo, queja, pleito o demanda de cualquier naturaleza fundamentada directa o indirectamente en acciones u omisiones que le puedan ser atribuibles con ocasión o en desarrollo de la ejecución del presente contrato. En tal sentido, **EL ICFES** podrá exigir a **EL CONTRATISTA** la indemnización de los perjuicios que llegare a sufrir o el reembolso total o parcial del pago que tuviere que hacer como resultado una providencia, acto administrativo o cualquier otro tipo decisión. En los casos en que se presente reclamación, queja, pleito o demanda de cualquier naturaleza fundamentada directa o indirectamente en acciones u omisiones que le puedan ser atribuibles a **EL CONTRATISTA** con ocasión o en desarrollo de la ejecución del presente contrato, **EL ICFES** podrá llamar en garantía a **EL CONTRATISTA**. En todo caso, si **EL ICFES** paga como resultado de una providencia, acto administrativo o cualquier otro tipo decisión en los términos antes mencionados, se subrogará en los derechos, acciones y prerrogativas de la(s) persona(s) beneficiada(s) con el pago de conformidad con lo establecido en el artículo 1668 del Código Civil. Lo anterior sin perjuicio de las acciones establecidas en la ley 678 de 2001, o las normas que la sustituyan o modifiquen.

El Contratista mantendrá indemne a **EL ICFES** por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

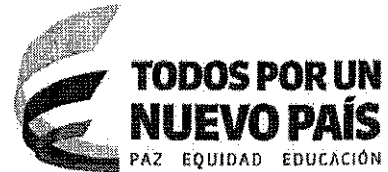
CLÁUSULA VIGÉSIMA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR: LAS PARTES quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. PENAL PECUNIARIA. El Contratista proporcionará a **EL ICFES** servicios de apoyo técnico por teléfono, correo electrónico y en el sitio web para asistir a **EL ICFES** en la utilización de los Servicios tal como se estipula en la Orden de Servicios. Qualtrics responderá a las solicitudes de apoyo técnico y hará esfuerzos razonables y de buena fe para corregir los errores según se esboza en el **Anexo A** del presente. **EL ICFES** acepta cooperar con el Contratista en darle la información que el Contratista solicite en forma razonable, de manera que el Contratista pueda verificar y reproducir el error informado. Los materiales de apoyo en línea para los Servicios (la "**Información En Línea**") son incluidos con los Servicios y se encuentran disponibles en www.qualtrics.com/support.

El Contratista tomará medidas razonables a nivel comercial para asegurar que los Servicios estén disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana ("**Disponibilidad**"), excluyendo cuando los servicios no estén disponibles debido a:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



MINEDUCACIÓN

icfes
mejorsaber

- a) Mantenimiento requerido tal como lo determine el Contratista ("Mantenimiento Programado"); y
- b) Causas fuera del control razonable del Contratista que no pudieran ser evitadas mediante el ejercicio del debido cuidado, incluyendo sin limitación a cualquier interrupción causada por: (i) falla de cualquier tercer proveedor (p.ej., ISP/centro de datos); (ii) internet en general; (iii) un evento causado por el suscriptor; o (iv) una emergencia o un Caso de Fuerza Mayor.

Todo Mantenimiento Programado que supere las dos (2) horas será notificado con un mínimo de cinco (5) días de anticipación mediante correo electrónico al Administrador de Marca. Para el Mantenimiento Programado que dure menos de dos (2) horas la notificación se mostrará en la página de inicio de sesión.

El "Tiempo de Inactividad" se define como la No Disponibilidad de los Servicios, expresada en minutos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PENAL DE APREMIO: Si el Tiempo de Inactividad excede cierta cantidad por mes el ICFES tendrá derecho, tras solicitud por escrito, a un saldo a favor ("Créditos por Honorarios") con base en la fórmula: Crédito por Honorarios = Porcentaje del Saldo a Favor * (1/12 de Tarifa anual actual pagada por los Servicios con Tiempo de Inactividad). Todos los tiempos que se enumeran inmediatamente a continuación son según mes calendario:

- a) Si el Tiempo de Inactividad es de 30 minutos o menos, no se otorga porcentaje de Crédito por Honorarios.
- b) Si el Tiempo de Inactividad es de 31 a 120 minutos, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 5%.
- c) Si el Tiempo de Inactividad es de 121 a 240 minutos, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 7.5%.
- d) Si el Tiempo de Inactividad es de 241 minutos o más, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 10.0%.
- e) Si el Tiempo de Inactividad es de 241 minutos o más, o si el Mantenimiento Programado es mayor a 8 horas en cualesquiera de tres meses consecutivos, el ICFES es elegible para un reembolso prorrateado y podrá dar por terminado el Contrato de común acuerdo.

Salvo como se establece en la Sub-sección (e) anterior, los Saldos a Favor serán el único y exclusivo recurso del ICFES en el caso de que no se cumplan los Niveles de Servicio. Los Créditos por Honorarios se aplicarán a la siguiente factura del ICFES.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato podrá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato.

PARÁGRAFO: Si EL CONTRATISTA no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, las partes acuerdan que EL ICFES podrá proceder a efectuar la liquidación del contrato dentro de los dos (02) meses siguientes.

Página 9 de 12

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA es una entidad independiente de EL ICFES y, en consecuencia, EL CONTRATISTA no es su representante, agente o mandatario. EL CONTRATISTA no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de EL ICFES, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del personal de EL CONTRATISTA con EL ICFES, por lo tanto, ni EL CONTRATISTA, ni el personal que vincule para la ejecución, tendrán derecho al reconocimiento o pago de prestaciones sociales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SUBCONTRATACIÓN: EL CONTRATISTA no podrá subcontratar alguna(s) obligación(es) contractual(es) sin la autorización previa, expresa y escrita de EL ICFES. Para el trámite de subcontratación, se seguirá el mismo trámite para la cesión del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA. IMPUESTOS Y RETENCIONES: El pago de impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta de EL CONTRATISTA y serán retenidos por la Tesorería de EL ICFES, descontándolos de los pagos que se haga.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES: LAS PARTES manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incurso en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone la normatividad vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. DOCUMENTOS DEL CONTRATO: El presente documento, toda Orden de Servicio y cualquier Anexo adjunto al presente hacen parte integral de este Contrato, al igual que los documentos que emitan las partes durante la ejecución del contrato y que tengan relación con la naturaleza de su objeto.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL: De conformidad con lo establecido en los artículos 20 de la ley 23 de 1982, 28 Y 29 de la ley 1450 de 2011, los derechos patrimoniales de propiedad intelectual e industrial de las obras o invenciones creadas en cumplimiento del presente contrato, son de propiedad de EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. GASTOS DEL CONTRATO: CADA PARTE correrá con sus gastos necesarios para el perfeccionamiento y el inicio de la ejecución del contrato. El pago de los impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta de EL CONTRATISTA. La retención será efectuada por la Tesorería de EL ICFES, mediante descuento.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD. Una Parte (la "Parte Receptora") reconoce y acepta de manera expresa que la información que recibe, prepara, crea, conoce, formula, deduce o concluye en virtud de o durante el desarrollo y ejecución del presente contrato es

Página 10 de 12

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69-76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá [+57 1] 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS No. 31 DE 2017



información confidencial, y que pertenece exclusivamente a la otra Parte (la "Parte Reveladora"). Las obligaciones de confidencialidad de la Parte receptora sobre la información sobrevivirán, independientemente de que su relación o vínculo con la Parte Reveladora cese, sea suspendida, terminada o liquidada por cualquier causa o motivo, durante el período de dos (2) años después de dicha terminación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL.
Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven de este Contrato, se fija como domicilio y lugar de ejecución la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: EL CONTRATISTA recibirá notificaciones y comunicaciones en la dirección 333 W River Park Dr, Provo, UT 84604, USA y en el correo electrónico addressnotices@qualtrics.com.

EL ICFES recibirá notificaciones y comunicaciones en la calle 26 No. 69-76 piso 15 de Bogotá D.C.

05 ABR. 2017

Para constancia, se firma en Bogotá D.C.,

Maria Arango

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO Secretaria
General y Ordenadora del Gasto **ICFES**

Mark Creer

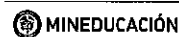
MARK CREER
Oficial Autorizado
QUALTRICS, LLC Contratista

Andrés Ricardo Mancipe González

Aprobó: Andrés Ricardo Mancipe González- Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales.
Revisó: Paola Karina Escalona- Asesora Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.
Elaboró: Lorena Sofia Campo P.-Abogada.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



ANEXO A

Respuesta ante incidentes

1. El Contratista ofrecerá soporte vía telefónica y correo electrónico tal como se especifique en una Orden de Servicio formalizada.
2. El Contratista declarará un "incidente" cuando ocurra cualquiera de los siguientes puntos:
 - a. Mal funcionamiento, interrupción o uso ilegal del Servicio;
 - b. Pérdida o robo de Datos desde el Servicio;
 - c. Acceso no autorizado a los Datos, almacenamiento de información, o a un sistema informático; o
 - d. Demoras materiales o incapacidad de utilizar el Servicio.
3. El equipo de respuesta de Qualtrics se compone de miembros de sus equipos de soporte e ingeniería quienes tienen experiencia en asuntos técnicos, seguridad de redes y el Software. El Ingeniero de Guardia está disponible para respuestas ante emergencias las 24 horas del día, 365 días del año.
4. Un incidente que involucre la pérdida o el acceso no autorizado a los Datos, que no se deba a errores u omisiones del ICFES, siempre se categorizará como un Código Rojo. En dicho caso, el Administrador de Marca será notificado tan pronto como sea posible a más tardar dos (2) días hábiles después de que se descubra una revelación. Un jefe de caso de Qualtrics realizará una investigación formal y entregará un informe oficial por escrito al Administrador de Marca en el transcurso de dos semanas tras el incidente.
5. Los tiempos de resolución y de respuesta son priorizados en la Tabla de Niveles de Incidente que se muestra a continuación.

Niveles de Servicio

1. **Disponibilidad.** El Contratista tomará medidas razonables a nivel comercial para asegurar que los Servicios estén disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana ("**Disponibilidad**"), excluyendo cuando los servicios no estén disponibles debido a:
 - a. Mantenimiento requerido tal como lo determine el Contratista ("**Mantenimiento Programado**"); y
 - b. Causas fuera del control razonable del Contratista que no pudieran ser evitadas mediante el ejercicio del debido cuidado, incluyendo sin limitación a cualquier interrupción causada por: (i) falla de cualquier tercer proveedor (p.ej., ISP/centro

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



de datos); (ii) internet en general; (iii) un evento causado por el suscriptor; o (iv) una emergencia o un Caso de Fuerza Mayor.

2. **Mantenimiento Programado.** Todo Mantenimiento Programado que supere las dos (2) horas será notificado con un mínimo de cinco (5) días de anticipación mediante correo electrónico al Administrador de Marca. Para el Mantenimiento Programado que dure menos de dos (2) horas la notificación se mostrará en la página de inicio de sesión.
3. **Tiempo de Inactividad.** El "Tiempo de Inactividad" se define como la No Disponibilidad de los Servicios, expresada en minutos.
4. **Reparaciones por Tiempo de Inactividad.** Si el Tiempo de Inactividad excede cierta cantidad por mes el ICFES tendrá derecho, tras solicitud por escrito, a un saldo a favor ("Créditos por Honorarios") con base en la fórmula: Crédito por Honorarios = Porcentaje del Saldo a Favor * (1/12 de Tarifa anual actual pagada por los Servicios con Tiempo de Inactividad). Todos los tiempos que se enumeran inmediatamente a continuación son según mes calendario:
 - a. Si el Tiempo de Inactividad es de 30 minutos o menos, no se otorga porcentaje de Crédito por Honorarios.
 - b. Si el Tiempo de Inactividad es de 31 a 120 minutos, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 5%.
 - c. Si el Tiempo de Inactividad es de 121 a 240 minutos, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 7.5%.
 - d. Si el Tiempo de Inactividad es de 241 minutos o más, el ICFES es elegible para un Porcentaje de Crédito por Honorarios del 10.0%.
 - e. Si el Tiempo de Inactividad es de 241 minutos o más, o si el Mantenimiento Programado es mayor a 8 horas en cualesquiera de tres meses consecutivos, el ICFES es elegible para un reembolso prorrateado y podrá dar por terminado el Contrato de común acuerdo.
5. **Saldos a Favor.** Salvo como se establece en la Sub-sección 4e anterior, los Saldos a Favor serán el único y exclusivo recurso del ICFES en el caso de que no se cumplan los Niveles de Servicio. Los Créditos por Honorarios se aplicarán a la siguiente factura del ICFES.

Página 13 de 14

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

SERVICIOS No. 310 DE 2017



Tabla de Niveles de Incidentes

Nivel de Incidente	Condiciones Normales	Respuesta de Resolución
4	Un problema menor que afecta a un usuario individual, que no puede ser reproducible.	Atendido por el equipo de soporte para encontrar soluciones alternativas u otra resolución
3	El problema es reproducible y tiene impacto sobre la usabilidad del producto, aunque existe una solución alternativa para obtener funcionalidad plena.	Se aborda en un lanzamiento posterior, dentro de un plazo razonable.
2	Un producto es inutilizable efectivamente de manera amplia; la experiencia de toma de encuestas se afecta significativamente.	Se corrige lo más prontamente posible después de que el código es desarrollado y probado.
Código Rojo	Pérdida de una funcionalidad clave o acceso al Servicio. Pérdida de Datos debido al acceso no autorizado. Violación de datos supuesta/real o una amenaza a la seguridad. La toma de encuestas se obstaculiza gravemente o es imposible.	Todos los esfuerzos de ingeniería se dedican a la resolución. Fuera de horario, se contactará al Ingeniero de Guardia y se trabajará sin cesar hasta que se logre la resolución.

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO of legal age, with domicile in Bogota D.C., identified with citizenship card number 52.252.926, acting in her capacity as General Secretary of the Colombian Institute for the Evaluation of Education - ICFES, who holds the quality of expenditure authority appointed under Resolution 707 of October, 2014, and duly sworn in by means of deed No. 83 of October 21, 2014, enabled to enter into contracts in accordance with the provisions of internal appointment resolution No. 578 of October 25, 2011, modified by Resolution 855 of 2014; acting on behalf and representation of the COLOMBIAN INSTITUTE FOR THE ASSESSMENT OF EDUCATION, hereinafter ICFES and/or THE CONTRACTOR PARTY, a State-owned company of social nature pertaining to the National Education sector; decentralized institution ascribed to the Ministry of Education, identified with TIN 860.024.301-6; and MARK STEPHEN CREER, identified with Passport number 509306849 issued by the State Department of the United States of America, domiciled in the city of Provo, Utah, USA, who acts as authorized official of QUALTRICS LLC, company incorporated under the Division of Corporations and Commercial Code of the Department of Commerce of Utah, USA, identified with registry number 8284199-016, registered on April 4, 2012, hereinafter called THE CONTRACTOR; have hereby agreed to enter into this contract which shall be governed by the contractual provisions set forth herein, the commercial and civil regulations which rule the matter, and by the principles enshrined in sections 209 and 267 of the Constitution and the ineligibility compliance regime established under section 8, Act 80 of 1993, prior the following CONSIDERATIONS:

1. - In accordance with section 12, Act 1324 of 2009, ICFES is a state-owned company of social nature pertaining to the National Education sector; decentralized public institution, with legal status, administrative autonomy and its own patrimony, ascribed to the Ministry of Education, whose purpose is to provide the service of evaluation of education at all levels and to conduct research on the factors that influence the educational quality in order to provide information to improve the quality of education. Similarly, ICFES may conduct other evaluations entrusted to it by public or private entities, and earn income from them in accordance to the provisions of Act 635 of 2000.

2. Section 12 *ibid* indicates that the contracts that ICFES shall enter into and award as an entity of special nature, in the performance of its purpose, shall be subject to the provisions of the private law, as stated also un Agreement 006 of 2015 by which the Contracting Manual was issued.

3. Upon completion of the corresponding previous studies, and taking into consideration that "The mission of ICFES is to provide the service of assessing quality at all levels and to conduct research on the factors that influence the quality of education with the aim of offering information to improve it. Naturally, a condition necessary to carry out this research is being able to have a source of data of such factors, thus it is important that the information collected is representative at the level of the student population, that may be associated with certainty to results in the State Examinations, as well as being sufficient and relevant for the most important research topics. Moreover, the information must flow in a constant manner, in such a way that it allows to take periodic measurements of the evolution of factors associated to educational quality for the time necessary to take appropriate measurements. In addition, the information requirements should be able to be modified and adapted to the new measurement needs as new research questions and goals emerge. One of the best information sources which satisfies all of these properties is the one that can be collected from the individual sitting the State Examinations, thus allowing to gather data that range from the socioeconomic background where the individual's schooling takes place, either at home or school, to information that only the student may offer first hand, such as his or her

interests, expectations or perceptions. Hence, it is necessary to have a tool that allows the execution of surveys for different groups of people, enabling the parameterization of information in an easy manner, and keeping the history of different surveys conducted and the evolution of questions over time. From the scientific standpoint, the need for the tool would be based on the following aspects: the realization of any information capture process requires the highest level of care in order to have high reliability levels on the information sought. Qualtrics has at least two advantages that ensure the best reliability levels, which ultimately become results of the research themselves. The first one is that it prevents the resubmission of the questionnaire link. While this is an operative issue, it is an advantage in order to have certainty on the quality of information, and that it decreases the sampling error and confidence intervals of the estimators. The second one is georeferencing of responses that the platform generates in order to strengthen the research: in education, the peer group effect or contagion effects (close neighbors) may influence the analysis variables. For example, if a student is close to a location with a high incidence of criminality, the performance may be very different from another student who is far from it. In this sense, georeferencing provides complementary information that will allow identifying contagion effects and social interactions. The third one is that Qualtrics has integration functionalities that allow the automatic connection to other databases tools and engines, such as Oracle and Plateau which are the ones currently used in ICFES, thus allowing to migrate in less time and to generate automatic reports as results of the application of socioeconomic surveys. In this way, Qualtrics has the total flexibility of connecting to a database such as Oracle, and it very simple RESR API parameters that allow such migration.

This being the case, it is the opinion of the Technology Direction that QUALTRICS presents the tool that better satisfies the needs of ICFES (...)."

4. That the contracting of the aforementioned services is included in the entity's procurement plan, in accordance with CDP No. 596 of 2017 issued by the Sub-directorate of Finances and Accounting. Likewise, contracting shall be made by means of direct hiring, pursuant to the provisions of item iii), subparagraph c), section 11, which reads: "iii) when it comes to works or services that due to their nature or complexity may only be entrusted or executed to certain persons". In view of this, the parties agree that the following CLAUSES shall rule the contract:

FIRST CLAUSE. REPRESENTATIONS. Upon signing and performance of this contract, the parties make the following representations:

1. **THE CONTRACTOR** expresses that it has not incurred in causes of inability, incompatibility, or conflict of interests to enter into this contract.
2. **THE CONTRACTOR** is aware of, has analyzed, and has been sufficiently informed on the content of all the contractual documents and the contract.
3. **ICFES** has given sufficient time and space to **THE CONTRACTOR** so that it expresses if it has any queries, objections, or considerations on the content of the contract and the contractual documents. Therefore, **THE CONTRACTOR** had the opportunity to request for clarifications and modifications to the Documents of the Process and received from ICFES timely response to each one of the requests.
4. **THE CONTRACTOR** expresses that, having reviewed and analyzed the content of the contractual documents and the contract, it does not have any queries, objections, or considerations about the effects and scope thereof.
5. **THE CONTRACTOR** states that it is in good standing concerning the payment of

- contributions to the Comprehensive Social Security System, pursuant to the provisions of section 50, Act 789 of 2002 or its US equivalent, and its complementary regulations, as well as with tax obligations.
6. **THE CONTRACTOR** declares to know the nature of the required contractual obligations and the costs necessary to their performance.
 7. **THE CONTRACTOR** expresses that it has full capability to perform the activities that the contractual obligations require and that it is duly empowered to enter into this contract.
 8. **THE PARTIES** declare that the value of the contract includes all expenses, costs, rights, taxes, rates, and other contributions related to the performance of the purpose of this contract.

SECOND CLAUSE. PURPOSE. The Contractor undertakes to provide perpetual licensing of the QUALTRICS tool for three million responses completed, and to provide one (1) year of support on the tool.

PARAGRAPH: The technical conditions are set forth in the Technical Annex and other contractual documents, which are integral part of this contract.

THIRD CLAUSE. CONTRACTUAL REGIME AND NATURE OF THE CONTRACT. Each Party represents and warrants to the other party that it will comply with all applicable laws, rules, and regulations related to the Services. The PARTIES hereby expressly disclaim the application of the Uniform Computer Information Transaction Act and the United Nations Convention on the International Sale of Goods to this Agreement. The regime applicable to this contract is Colombian private law. Therefore, it is governed by the contractual provisions set forth herein, the commercial and civil regulations that rule the matter, and the principles enshrined in sections 209 and 267 of the Political Constitution of Colombia and the ineligibility compliance regime established under section 8, Act 80 of 1993. **THE CONTRACTOR** has autonomy and independence about this contract, without prejudice of the coordination duty assigned to it.

FOURTH CLAUSE. OBLIGATIONS OF THE CONTRACTOR: During the performance of the contract, the CONTRACTOR undertakes to:

1. Provide a limited, non-exclusive, non-transferable (except pursuant to the Assignment section below), revocable, worldwide license of the Qualtrics tool.
2. Install, configure, provide coaching and support in the definition and configuration of the tool acquired for three million responses completed.
3. Provide support for one (1) year on the Qualtrics tool.
4. Deliver a tool that complies with the specifications set forth in the technical annex.
5. To facilitate different communication channels (phone line, email, chat, helpdesk, etc.) for support requests.
6. To pay taxes and other expenses that are its responsibility concerning the contract.
7. To submit the invoicing bill or equivalent document, together with the certifications of satisfactory receipt by the contract's supervisor.
8. To respond for the entirety of claims, penalties, or other cases in which **ICFES** might be implicated for violations of copyright, intellectual or industrial property of the Qualtrics tool as delivered, and expenses in which **ICFES** should incur to solve the situation with the claimants. The indemnity clause, as provided in the contract, shall apply.

- 9. Negotiate in good faith a confidentiality agreement, which is an integral part of the contract.
- 10. Maintain the maximum reservation and secret of any information received, obtained, and handled during the performance of the contract. The Contractor may neither copy nor use the documents about the methodology of ICFES outside of the entity.
- 11. Comply with the requirements related in the technical annex and in the bid submitted by the contractor, accepted by ICFES.
- 12. Use commercially-reasonable efforts to comply with the reasonable instructions given by ICFES through the officials that will exercise the contract performance control during its execution.
- 13. Contractor is strictly a data processor, not a data controller. Services are self-service ("do-it-yourself") products in which ICFES solely determines: (a) what data to collect; (b) from whom; (c) from where; (d) for what purpose; and (e) when to delete it. All data will be stored and processed in a single geographical region as specified on a Service Order, and Contractor will not transfer data out of that region. Contractor is responsible for the backup of data for disaster recovery purposes only, and ICFES is responsible for routine backup and deletion of data.

FIFTH CLAUSE. OBLIGATIONS OF ICFES. During the performance of the contract, ICFES undertakes to:

- 1. Issue the order for execution of the contract upon its formalization and having complied the execution requirements.
- 2. Coordinate with the contractor the instructions necessary for the timely and appropriate performance of the services contracted.
- 3. Facilitate the information necessary and sufficient for the contractor to develop the purpose of the contract, in the times and manner set forth.
- 4. Provide support and solve any queries that the contractor may have concerning the purpose and contractual obligations, and in general with the performance.
- 5. Ensure the strict compliance with the contractual purpose and obligations undertaken.
- 6. Pay in a timely manner the values agreed upon as payment for the services contracted.
- 7. Issue the certificate of satisfactory receipt by the contract's supervisor, having verified previously the compliance with legal and contractual requirements.
- 8. Verify that the contractor provides the technical support services for the licensing, in accordance with the proposal submitted by it.

SIXTH CLAUSE. VALUE OF THE CONTRACT. The value of the contract is up to the amount of **THREE HUNDRED NINETY ONE MILLION NINE HUNDRED TWENTY TWO THOUSAND EIGHT HUNDRED AND THIRTY FOUR COLOMBIAN PESOS (\$391,222,834)** including VAT, withholdings, taxes, rates, contributions, and any direct and indirect cost arising from the execution of the contract.

SEVENTH CLAUSE. MANNER OF PAYMENT. ICFES shall pay **THE CONTRACTOR** the value of the contract in accordance with its budget availability, upon delivery of the licensing, which shall be invoiced in U.S. Dollars, and paid in Colombian Pesos as per the Official Currency Exchange Rate for the date of the invoice.

The Contract Supervisor shall issue what is related to the satisfactory receipt within five days following the execution of the contracted provisions, in accordance with what is defined in circular letter 002 of January 2, 2017 from the General Secretary and the Financial and Accounting Sub directorate. Payment shall be made if all of the required documents were submitted. Delays due to these concepts shall be the responsibility of **THE CONTRACTOR** and it shall not be entitled to the payment of interests or compensation of any nature whatsoever.

EIGHTH CLAUSE. WITHHOLDINGS. THE CONTRACTOR shall discount from price agreed upon, the corresponding taxes, rates, contributions, and withholdings in accordance with the regulations in effect. **THE CONTRACTOR** authorizes **ICFES** to make the withholdings or discounts as provided in the law and the ones ordered by judicial or administrative authority.

NINTH CLAUSE. DURATION AND TERM OF EXECUTION. For all legal effects and purposes, this contract shall have a term for completion until March 31, 2018, prior signature and compliance with the execution requirements.

TENTH CLAUSE. SUPERVISION. Supervision shall be exercised through the Information and Technology Director of **ICFES**, who shall comply with the obligations and activities established in **ICFES'** Supervision and Technical Auditing Manual.

ELEVENTH CLAUSE. FORMALIZATION OF CONTRACT. In accordance with the provisions of section 5 of the Contracting Manual, this contract is solemn and shall therefore be formalized when the agreement of wills is expressed in written form. Such formality shall also be complied with when modifications are made on the contract.

PARAGRAPH ONE: All activities, services, or goods provided or delivered by **THE CONTRACTOR** out of the purpose, contractual obligations, or the contract in general, shall neither be acknowledged nor paid by **ICFES**.

SECOND PARAGRAPH: All activities, services or goods provided or delivered by **THE CONTRACTOR** outside the object, contractual obligations or the contract in general, will not be recognized or paid for by **ICFES**.

TWELFTH CLAUSE. CONTRACT EXECUTION REQUIREMENTS. In order to execute the contract, the corresponding budget registry shall exist, and all guarantees demanded in the contract should have been approved.

THIRTEENTH CLAUSE. GROUNDS FOR TERMINATION. The contract shall terminate by any of the following causes: 1) for expiration of the term of execution agreed upon; 2) by mutual agreement of the parties; 3) for total compliance of the contractual obligations before the expiration of the term of execution agreed upon; 4) due to legal or physical impossibility for **ICFES** or **THE CONTRACTOR** to execute the contract; 5) due to judicial order which states to do so.

PARAGRAPH: Termination of the contract by any of the aforementioned grounds shall cause recognition or payment of the services provided in proportion to the progress of compliance certified by the supervisor.

FOURTEENTH CLAUSE. ASSIGNMENT. THE CONTRACTOR may not assign either partially or totally this contract, nor the obligations or rights, including economic ones, derived from this contract without the prior express written authorization of **ICFES**; provided, however, that **THE CONTRACTOR** may assign this Contract without consent to its successor in a merger, acquisition or other change of control, including without limitation the sale of all or substantially all of its assets, stock or business to which this Contract relates other than to a direct competitor of **ICFES**.

If **THE CONTRACTOR** is subject to merger, excision, or change of control, **ICFES** is entitled to know the conditions of such operation. Consequently, **THE CONTRACTOR** undertakes to inform **ICFES** in a timely manner of such operation and request its consent.

If the operation jeopardizes the fulfillment of the contract, **ICFES** may demand the Contractor, its partners or shareholders an additional security to the one stipulated in the guarantees clause. If the Contractor, its partners or shareholders do not provide this additional guarantee, the contracting State Entity may oppose the corporate merger, excision, or change of control operation before a competent authority.

FIRST PARAGRAPH: The proceeding of assigning the position or right or contractual obligation must follow these formalities: 1) the request for contract assignment shall be addressed to the technical auditor or the contract supervisor, together with the necessary documentation supporting the request. 2) The request for assignment of the contract shall be made at least fifteen (15) days prior to the date in which the assignment is intended. 3) The technical auditor or contract supervisor shall initiate and make the corresponding proceeding with the responsible area.

FIFTEENTH CLAUSE. MODIFICATIONS. THE PARTIES may modify the contract at any time by mutual agreement. Modification to the contract shall cause the update or extension of the guarantee(s) as the case may be. The modification of the contract shall be in written form, as required for its formalization. The corresponding budget record must be available, and the guarantee demanded must have been approved for the performance of the contract modification, if required. All modification to the contract shall be duly justified and endorsed by the technical auditor and/or the contract supervisor; accompanied with the necessary supporting documentation, if applicable.

FIRST PARAGRAPH: The following procedure applies when **THE CONTRACTOR** requests the modification to the contract: 1. the request to modify the contract shall be addressed to the technical auditor or the contract supervisor, together with the necessary documentation supporting the request. 2) The request for modifying the contract shall be made at least fifteen (15) days prior to the date of termination of the contract. 3) The technical auditor or contract supervisor shall initiate and make the corresponding proceeding with the responsible area.

SIXTEENTH CLAUSE. SUSPENSION. Pursuant to the provisions of Section 40 in the Contracting Manual, the contract may be suspended by mutual agreement, when there are circumstances of force majeure, Act of God, or any circumstance outside the responsibility of the parties, which prevents the normal performance of the contract. Suspension of the contract shall cause the update or extension of the guarantee, as the case may be. The suspension proceeding must follow these formalities: 1. the request of suspension shall be addressed to the technical auditor or the contract

supervisor, together with the necessary documentation supporting the request. 2) The request of suspension of the contract shall be made at least fifteen (15) days prior to the date in which the suspension is intended. 3) The technical auditor or contract supervisor shall initiate and make the corresponding proceeding with the responsible area.

SEVENTEENTH CLAUSE. DISPUTES RESOLUTION. Disputes or differences that may arise between **THE CONTRACTOR** and **ICFES** resulting from the formalization, execution, interpretation, extension, or termination of the contract, as well as any other issue related to this contract, shall be subject to the revision of the parties in order to seek a direct settlement in a term not exceeding five (5) business days from the date in which any of the parties communicates to the other party in written form about a difference. Controversies that may not be solved directly among the parties shall be settled by using the following option: **Arbitration**. Except for the right of either party to apply to a court for a temporary restraining order, a preliminary injunction, or other equitable relief to preserve the status quo or prevent irreparable harm, any dispute arising from or relating to this Agreement will be settled by binding arbitration in a mutually agreed upon location under the rules of the International Centre for Dispute Resolution of the American Arbitration Association by three arbitrators appointed in accordance with such rules. The arbitration will be conducted in the English language, provided that any witness whose native language is not English may give testimony in his or her native language with simultaneous translation into English. Each party shall bear its own costs, and in no event shall either party be entitled to an award of costs or fees. Judgment upon the award rendered by the arbitrators may be entered in any court of competent jurisdiction..

EIGHTEENTH CLAUSE. RESPONSIBILITY. THE CONTRACTOR is responsible for the compliance with the purpose and obligations set forth in this Contract. It shall also be responsible for damages caused by its employees and/or its subcontractors' employees to **ICFES** in the performance of the purpose of this contract. None of the parties shall be responsible to the other or to third parties for special, unforeseeable, or indirect damages derived from force majeure or Act of God in accordance with the legislation.

NINETEENTH CLAUSE. INDEMNITY AND SUBROGATION. THE CONTRACTOR undertakes to hold **ICFES**, its employees, agents, and officials harmless against any claim, complaint, lawsuit, or litigation of any nature whatsoever, based directly or indirectly on infringement or alleged infringement of any third party's intellectual property right in the Qualtrics tool as delivered. In this sense, **ICFES** may demand from **THE CONTRACTOR** indemnity for damages the former may suffer or the total or partial reimbursement of the payment it should make because of an ordinance, administrative act, or any other type of decision. In the cases where there is claim, complaint, lawsuit, or litigation of any nature whatsoever, based directly or indirectly on infringement or alleged infringement of any third party's intellectual property right in the Qualtrics tool as delivered. In this sense, **ICFES** may implead **THE CONTRACTOR**. In any case, if **ICFES** pays because of an ordinance, administrative action or other decision in the aforementioned terms, it will be subrogated to the rights, actions and prerogatives of the beneficiary(s) with payment in accordance with what is established in article 1668 of the Civil Code. The foregoing without prejudice to the actions established in Law 678 of 2001, or the norms that substitute or modify it.

The Contractor shall hold **ICFES** harmless for any obligation of employment nature or related to it, which may arise from the non-compliance with the employment obligations that the Contractor

undertakes with its personnel, subordinates, or third parties linked to the performance of obligations derived from this Contract.

TWENTIETH CLAUSE. ACT OF GOD AND FORCE MAJEURE. THE PARTIES are exempt from liability for non-compliance of any of their obligations or for the delay in the fulfillment of any of the benefits at their expense arisen from this contract when such non-compliance is the result or consequence of an event of force majeure and Act of God duly invoked and verified in accordance with the Colombian legislation and jurisprudence.

TWENTY-FIRST CLAUSE. PENALTY CLAUSE. Contractor will provide ICFES with telephone, email, and website-based technical support services to assist ICFES in utilizing the Services as outlined on the Service Order. Qualtrics will respond to technical support requests and make reasonable, good faith efforts to correct errors as outlined in **Exhibit A** attached hereto. ICFES agrees to cooperate with Contractor in providing information as Contractor may reasonably request, so that Contractor can verify and reproduce the reported error. Online support materials for the Services ("**Online Information**") are included with the Services and are available at www.qualtrics.com/support.

Contractor will use commercially reasonable efforts to ensure that the Services will be available 24 hours per day, 7 days per week ("**Availability**"), excluding when the Services are unavailable due to:

- a) required maintenance as determined by Contractor ("**Scheduled Maintenance**"); and
- b) causes outside of the reasonable control of Contractor that could not have been avoided by its exercise of due care, including but not limited to, any outages caused by: (i) the failure of any third-party vendors (e.g., ISP/data center); (ii) the Internet in general; (iii) a Subscriber-caused event; or (iv) any emergency or Force Majeure Event.

A minimum of five (5) days' advance notice will be provided by email to the Brand Administrator for all Scheduled Maintenance exceeding two (2) hours. For Scheduled Maintenance lasting less than two (2) hours, notice will be displayed on the login page.

"**Downtime**" is defined as the Services having no Availability, expressed in minutes.

TWENTY-SECOND CLAUSE. PENALTY CLAUSE FOR ENFORCEMENT. If Downtime exceeds a certain amount per month, ICFES will be entitled, upon written request, to a credit ("**Fee Credit**") based on the formula: $\text{Fee Credit} = \text{Fee Credit Percentage} * (1/12 \text{ current annual Fees paid for Services with Downtime})$. All times listed immediately below are per calendar month.

- a) If Downtime is 30 minutes or less, no Fee Credit Percentage is awarded.
- b) If Downtime is 31 to 120 minutes, ICFES is eligible for a Fee Credit Percentage of 5%.
- c) If Downtime is 121 to 240 minutes, ICFES is eligible for a Fee Credit Percentage of 7.5%.
- d) If downtime is 241 minutes or greater, ICFES is eligible for a Fee Credit Percentage of 10.0%.
- e) If Downtime is 241 minutes or greater or Scheduled Maintenance is greater than 8 hours in any three consecutive months, ICFES is eligible for a pro-rated refund and may terminate this Contract for cause.

Except as specified in Subsection (e) above, Fee Credits will be ICFES' sole and exclusive remedy in the event of any failure to meet the Service Levels. Fee Credits will be applied to ICFES' next invoice.

TWENTY-THIRD CLAUSE. CONTRACT SETTLEMENT. In the event of termination for cause, this contract may be settled under mutual agreement among the parties within the four (4) months following the termination thereof.

PARAGRAPH: If the **CONTRACTOR** does not attend the settlement of the contract, the parties hereby agree that **ICFES** may proceed to the settlement of the contract within the following two (2) months.

TWENTY-FOURTH CLAUSE. INDEPENDENCE OF THE CONTRACTOR. **THE CONTRACTOR** is an entity separate from **ICFES**, and consequently, **THE CONTRACTOR** is not representative, agent, or proxy. **THE CONTRACTOR** is not empowered to make statements, representations, or commitments on behalf of **ICFES**, nor to make decisions or initiate actions that cause obligations to **ICFES** expense.

TWENTY-FIFTH CLAUSE. EXCLUSION OF EMPLOYMENT RELATIONSHIP. This contract does not constitute any employment relationship of **THE CONTRACTOR's** personnel with **ICFES**; therefore, neither **THE CONTRACTOR** nor the personnel hired for the execution shall be entitled to recognition or payment of social security contributions.

TWENTY-SIXTH CLAUSE. SUBCONTRACTING. **THE CONTRACTOR** may not subcontract some contractual obligations without prior express written authorization of **ICFES**. The same proceedings for assignment of the contract shall apply for subcontracting.

TWENTY-SEVENTH CLAUSE. TAXES AND WITHHOLDINGS. The payment of taxes and withholdings that arise because of this contract are in charge of the **CONTRACTOR**. The Treasury of **ICFES** shall withhold them by means of discount from the payments made.

TWENTY-EIGHT CLAUSE. INABILITIES, INCOMPATIBILITIES AND CONFLICT OF INTEREST. The parts state under oath that they are not involved in any of the causes set forth in the Constitution or the law that prevents them from subscribing this contract, and that in case that any of said causes shall arise during its process, they will proceed in accordance with the provisions of the legislation in effect.

TWENTY-NINTH CLAUSE. DOCUMENTS OF THE CONTRACT. This document, any Service Order, and any Exhibit attached hereto are integral part of this Contract, as well as the documents issued by the parties during the performance of the contract and that are related to the purpose thereof.

THIRTIETH CLAUSE. INTELLECTUAL AND INDUSTRIAL PROPERTY. Pursuant to the provisions on Section 20, Act 23 of 1982, Sections 28 and 29 of Act 1450 of 2011, the intellectual

and industrial property rights on the Works or inventions created in the performance of this Contract are property of **THE CONTRACTOR**.

THIRTY-FIRST CLAUSE. EXPENSES OF THE CONTRACT. EACH PARTY shall bear its expenses necessary for the formalization and starting the execution of the contract. Payment of taxes and withholdings that may arise from this contract are entirely on **THE CONTRACTOR'S** charge. The Treasury of ICFES, by means of discount, shall make withholding.

THIRTY-SECOND CLAUSE. CONFIDENTIALITY. One Party (the "Receiving Party") acknowledges and accepts in an express manner that the information it receives, prepares, creates, knows, formulates, deducts, or concludes pursuant to or during the development and execution of this contract, is confidential information, exclusively belonging to the other Party (the "Disclosing Party"). The Receiving Party's obligations of confidentiality on the information shall survive, regardless that its relationship or link to the Disclosing Party ceases, is suspended, terminated, or liquidated by any cause or reason, for the period of two (2) years following such termination.


THIRTY-THIRD CLAUSE. PLACE OF EXECUTION AND CONTRACTUAL DOMICILE. For all legal and tax purposes derived from this Contract, the city of Bogota is set as domicile.

THIRTY-FOURTH CLAUSE. COMMUNICATIONS AND NOTICES. **THE CONTRACTOR** shall receive notices and communications at 333 W River Park Dr, Provo, UT 84604, USA, and on the e-mail address addressnotices@qualtrics.com.

ICFES shall receive notices and communications at Calle 26 No. 69-76 piso 15 de Bogotá D.C.

In witness thereof, this contract is signed in Bogota D.C., April 26th, 2017


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
General Secretary and Expenditure Authority
ICFES


MARK CREER
Authorize Official
QUALTRICS, LLC
Contractor



Approved by: Andrés Ricardo Mancipe González - Sub director of Supply and General Services.
Reviewed by: Paola Karina Escalona - Advisor to the Sub directorate of Supply and General Services.
Prepared by: Lorena Sofia Campo P. - Lawyer.

Exhibit A

Incident Response

1. Contractor will provide phone and email support as specified in an executed Service Order.
2. An **"Incident"** is declared by Contractor when any of the following occurs:
 - a. A malfunction, disruption, or unlawful use of the Service;
 - b. The loss or theft of Data from the Service;
 - c. Unauthorized access to Data, information storage, or a computer system; or
 - d. Material delays or the inability to use the Service.
3. The Qualtrics response team is comprised of members of its support and engineering teams who have expertise in technical issues, network security, and the Software. The Engineer-on-call is available for emergency responses 24 hours a day 365 days a year.
4. An Incident involving the loss or unauthorized access of Data, not due to ICFES' errors or omissions, will always be categorized as Code Red. In such a case, the Brand Administrator will be notified as expeditiously as possible but no later than two (2) business days after a disclosure is discovered. A Qualtrics case manager will conduct a formal investigation, and will deliver an official written report to the Brand Administrator within two weeks of the Incident.
5. Response and resolution times are prioritized in the Incident Level Table below.

Service Levels

1. **Availability.** Contractor will use commercially reasonable efforts to ensure that the Services will be available 24 hours per day, 7 days per week ("**Availability**"), excluding when the Services are unavailable due to:
 - a. required system maintenance as determined by Contractor ("**Scheduled Maintenance**"); and
 - b. causes outside of the reasonable control of Contractor that could not have been avoided by its exercise of due care, including but not limited to, any outages caused by: (i) the failure of any third party vendors (e.g., ISP/data center); (ii) the Internet in general; (iii) a ICFES-caused event; or (iv) any emergency or Force Majeure Event.
2. **Scheduled Maintenance.** A minimum of 5 days' advance notice will be provided by email to the Brand Administrator for all Scheduled Maintenance exceeding 2 hours. For Scheduled Maintenance lasting less than 2 hours, notice will be displayed on the login page.
3. **Downtime.** "**Downtime**" is defined as the Services having no Availability, expressed in minutes.
4. **Remedies for Downtime.** If Downtime exceeds a certain amount per month, ICFES will be entitled, upon written request, to a credit ("**Fee Credit**") based on the formula: $\text{Fee Credit} = \text{Fee Credit Percentage} * (1/12 \text{ current annual Fees paid for Services with Downtime})$. All times listed immediately below are per calendar month.
 - a. If Downtime is 30 minutes or less, no Fee Credit Percentage is awarded.
 - b. If Downtime is from 31 to 120 minutes, ICFES is eligible for a Fee Credit Percentage of 5%.
 - c. If Downtime is from 121 to 240 minutes, ICFES is eligible for a Fee Credit Percentage of 7.5%.

Exhibit A

- d. If Downtime is 241 minutes or greater, ICFESr is eligible for a Fee Credit Percentage of 10.0%
 - e. If Downtime is 241 minutes or greater or Scheduled Maintenance is greater than 8 hours in any three consecutive months, ICFES is eligible for a pro-rated refund and may terminate this Agreement for cause.
5. **Fee Credits.** Except as specified in Section 4e above, Fee Credits will be ICFES' sole and exclusive remedy in the event of any failure to meet the Service Levels. Fee Credits will be applied to ICFES' next invoice.

Incident Level Table

<i>Incident Level</i>	<i>Typical Conditions</i>	<i>Resolution Response</i>
4	A minor issue affecting an individual user that may not be reproducible.	Addressed by support team for workaround or other resolution.
3	The problem is reproducible and has an impact on usability of the product, though a workaround exists to garner full functionality.	Addressed in a subsequent release in a reasonable timeframe.
2	A product is effectively unusable on a widespread basis; survey taking experience significantly affected.	Corrected as expeditiously as possible after code is developed and tested.
Code Red	Loss of a key functionality or access to Service. Data loss due to unauthorized access. A suspected/actual data breach or security threat. Survey taking severely hindered or impossible.	Full engineering efforts directed toward resolution. After hours, Engineer-on-call will be contacted and will work nonstop until resolution is met.



Qualtrics Service Order

Standalone

This Qualtrics Service Order ("**Service Order**") is entered into between Qualtrics, LLC ("**Qualtrics**") and ICFES ("**Subscriber**") as of this May 9, 2017 ("**Starting Date**").

Qualtrics has developed a series of proprietary computer software programs that facilitate and automate the process of conducting surveys, polls, intercepts, and reports (the "**Software**"). Qualtrics provides its clients access to the Software as end users via an application service provider (ASP) model, in which Qualtrics uses, operates, and makes available the applicable software, network, systems, and other technologies in order to provide the Services (as defined below) to clients via the Internet and a web browser. Qualtrics utilizes the services of third party hosting facilities which are attested SSAE-16 SOC I Type II.

For all purposes of this Service Order, the term "**Services**" shall mean and refer to the specific version of the Qualtrics survey, poll, reviews, intercept, and reporting services specified herein and accessible at www.qualtrics.com.

Therefore, (i) Subscriber desires to utilize the Services, and Qualtrics desires to provide the Services to Subscriber and (ii) Subscriber agrees to not reverse engineer or tamper with the security of the Software.

The quote attached to this Service Order sets forth the certain specific Services, which Qualtrics will provide to Subscriber, the time during which Qualtrics will provide such Services, and the fees payable to Qualtrics by Subscriber therefor. Prices shown do not include sales or other taxes that may apply. This Service Order is not an invoice. Subscriber agrees that Qualtrics may use partners for certain portions of the Services.

Qualtrics and Subscriber agree that this Service Order and the Services provided hereunder are subject to the Terms of Service at <https://www.qualtrics.com/terms-of-service/> and the Privacy Statement at <https://www.qualtrics.com/privacy-statement/>.

This Service Order has been prepared and written in English. Any non-English translation of this Service Order is provided for convenience only and is not valid or legally binding. In case of a conflict between this Service Order and any translation, the English version will control.

[Remainder Intentionally Left Blank; Signature Page Follow]



Qualtrics Service Order

Signature Page

Qualtrics, LLC	Subscriber:
By (signature):* <u><i>MMAC</i></u>	By (signature): _____
Name: Mark Creer	Name:
Title: Senior Corporate Counsel	Title:
Date: <u>9 May 2017</u>	Date:

Qualtrics Primary Contact	Subscriber Primary Contact:
Name: Ivan Flores	Name:
Phone: 385-203-4799	Phone:
Email: ivanf@Qualtrics.com	Email:



- 1. **QUALTRICS SERVICES:** Develop, maintain, and host the website that includes all survey, intercept, panel, and assessment development tools, e-mail delivery, online analysis tools, online libraries, tutorials and support facilities. System updates, disaster recovery backup, and maintenance are included.
- 2. **SUBSCRIPTION AND RENEWAL:** The term and subscription are outlined below. Upon expiration of the initial and each successive term, this Service Order for identical Services shall automatically renew for a successive term with a price increase no greater than five percent (5%) at each renewal, unless either Party provides written notice of nonrenewal at least forty-five (45) days prior to the end of the then-current term.
- 3. **TERMINATION:** Notwithstanding any termination for convenience rights in this Service Order or a master services agreement, Subscriber may terminate this Service Order for convenience provided all fees are paid as set forth herein.
- 4. **SUPPORT AND TRAINING:** Qualtrics will provide online tutorials and respond to e-mails and phone calls 24 hours a day, 7 days a week, excluding major international holidays. Standard (non-custom) trainings are provided via webinars and other online training materials. The webpage www.qualtrics.com/support has training materials, support contact information and materials, and a portal to submit support tickets. Custom trainings can be provided upon request for an additional fee, either via online webinar or on-site. Fees for such custom training will be agreed by Qualtrics and Subscriber upon request.
- 5. **ACADEMIC LICENSE (if applicable):** If you are an academic institution on an academic license, your use of the Services is restricted to academic or research purposes. Services may be used only by students, staff or faculty of your institution. Commercial use of the Services is prohibited and includes, without limitation, use of the Services on behalf of other institutions or entities for compensation.
- 6. **PAYMENT TERMS:** 30 days following invoice
- 7. **REGION OF DATA CENTER:** U.S. E.U. Canada Australia
- 8. **ADDITIONAL TERMS**

TO BE COMPLETED BY SUBSCRIBER

Purchase Order Required?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes (enter number if available):
Email Address for Invoice Submission	
Billing Address for Invoice	
Invoicing Instructions (if applicable)	



Qualtrics Service Order

Duración y costos de Research Suite	
Duración	1 año
Costo de la suscripción	\$391,222,834 Pesos Colombianos
Costos de configuración	Incluidos
Condiciones de pago	30 días desde la fecha de facturación
Tipo de suscripción	Corporativo

Características de Research Suite		
	Característica	Opciones
Límite de respuestas	3,000,000	
Capacitaciones personalizadas	10	Adicional: NA/capacitación
Cantidad de usuarios	5	Adicional: 1,500 dolares/usuario de
Temas	1	
Con marca	<input checked="" type="checkbox"/>	
Inicio de sesión único	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuotas avanzadas	<input type="checkbox"/>	
Acceso a la Interfaz de programación de aplicaciones (API, Application Programming Interface)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Filtro para informes	<input type="checkbox"/>	
Integración con Salesforce.com	<input type="checkbox"/>	
Tipo de pregunta para subir ficheros	<input type="checkbox"/>	
Aplicación para encuestas sin conexión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Integración Tableau	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sitio web de la marca: icfes.qualtrics.com		

NOTA ACLARATORIA

Se deja constancia que la firma de suscripción del contrato 310 de 2017 en sus versiones en inglés y español difieren, teniendo en cuenta que la versión en español fue suscrita el 05 de abril de 2017 por la Secretaria General y remitida para la traducción a versión en inglés y suscripción final por parte de los contratistas, la cual se dio el 26 de abril de 2017. No obstante, el contenido de ambas versiones es el mismo y corresponden al mismo contrato 310 de 2017


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
Secretaria General