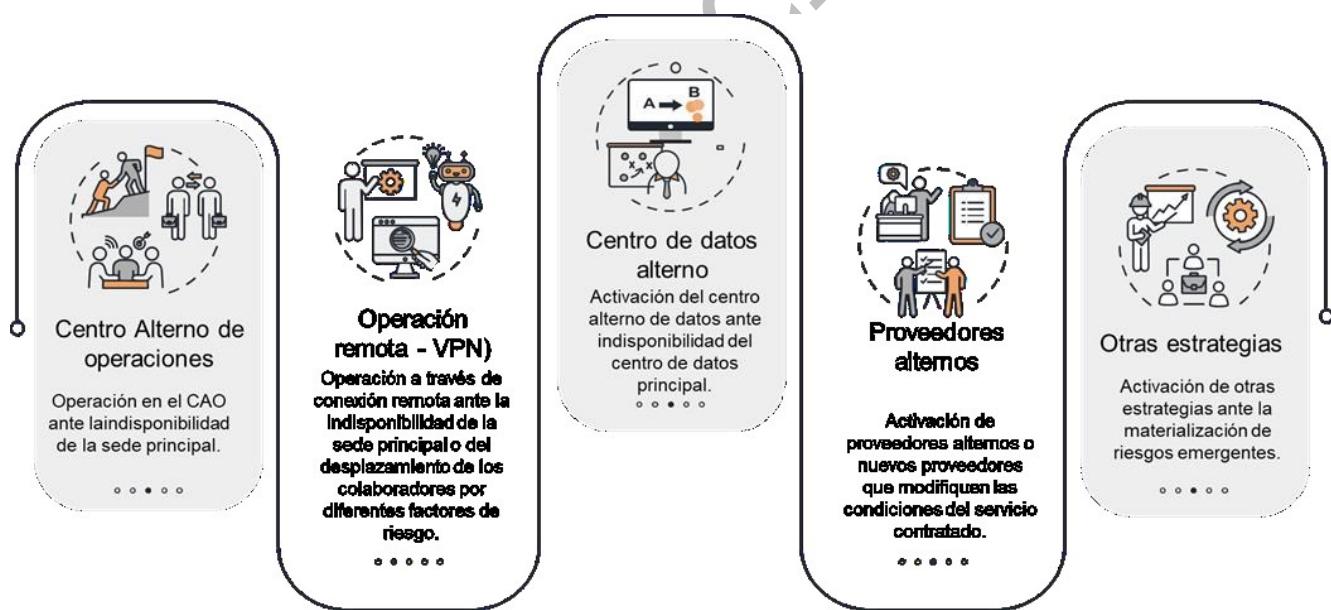


1 Requerimientos para la prestación de las estrategias por parte de los proveedores

Ante situaciones de urgencia ocasionales, especiales o excepcionales, derivadas de la materialización de riesgos emergentes y/o escenario de continuidad de negocio o crisis, **EL PROVEEDOR** deberá cumplir con los requerimientos exigidos por **BANCAMÍA** en materia de seguridad y calidad en las operaciones, los cuales le serán previamente informados, y deberá garantizar la continuidad de la prestación de los servicios a **BANCAMÍA** en las mismas condiciones técnicas y de seguridad y calidad, previstas contractualmente, para lo cual podrá contemplar la activación de estrategias de continuidad de negocio como:



A continuación se describen los requisitos desde Continuidad de negocio de **BANCAMÍA** que deberá cumplir **EL PROVEEDOR** para contemplar la activación de las estrategias de continuidad de negocio, adoptando los mecanismos de seguridad y calidad que le permitan garantizar la seguridad de las operaciones realizadas en contingencia y fortaleciendo los controles establecidos para garantizar la la información sin afectar el servicio.

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio		Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos		
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General		Versión:	01-2026	Página:	1 de 7
					Fecha de Vigencia:	4/03/2026

1.1 Centro alterno de operaciones – CAO

EL PROVEEDOR deberá garantizar que su **Centro Alterno de Operaciones – CAO** cuente con los controles necesarios para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de la operación de los servicios contratados por **BANCAMÍA**, los cuales deben ser equivalentes a los implementados en la sede de operación principal.

BANCAMIA deberá monitorizar el cumplimiento de los controles operativos y de seguridad de la información durante la operación en el Centro Alterno de Operaciones del **PROVEEDOR**, para esto el responsable del contrato al interior del Banco deberá involucrar en las validaciones técnicas y operativas a las áreas internas que sean requeridas.

Requisitos de Continuidad de Negocio

- Asegurar la disponibilidad y capacidad del servicio contratado por Bancamía, con los niveles de continuidad y seguridad del servicio establecidos contractualmente después de desastres o fallas significativas en el servicio, para esto el PROVEEDOR analizará la activación

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos		
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión:	01-2026	Página:	2 de 7
				Fecha de Vigencia:	4/03/2026

de estrategias de continuidad de negocio y las presentará a BANCAMIA.

- Asegurar la disponibilidad y capacidad del servicio contratado por **BANCAMÍA**, con los niveles de continuidad y seguridad del servicio establecidos contractualmente después de desastres o fallas significativas en el servicio, para esto **EL PROVEEDOR** analizará la activación de estrategias de continuidad de negocio y las presentará a **BANCAMÍA**.

1.2 Centro Alterno de Datos

EL PROVEEDOR deberá notificar a **BANCAMÍA**, a través del responsable del contrato, la necesidad de activación de su centro de datos alterno ante la imposibilidad de continuar operando en su centro de datos principal, así mismo si dicha acción cambia las condiciones pactadas contractualmente como por ejemplo cambios de infraestructura tipo on-premise a nube, entre otros cambios tecnológicos relevantes, **BANCAMÍA** deberá analizar y aprobar a través de un representante legal esta nueva solución, verificar la normativa aplicable, para asegurar su cumplimiento, para lo cual el responsable del contrato deberá involucrar en las validaciones técnicas y operativas a las áreas internas que sean requeridas.

- Mantener los acuerdos de nivel de servicio establecidos contractualmente.
- Notificar a BANCAMÍA los cambios en la infraestructura tecnológica que cambien las condiciones pactadas contractualmente.
- Notificar y ejecutar las pruebas de continuidad necesarias para garantizar la prestación del servicio e involucrar en las mismas a BANCAMÍA.

1.3 Proveedores alternos o cambio de proveedores que modifiquen las condiciones del servicio contratado con Bancamía.

EL PROVEEDOR deberá notificar a **BANCAMÍA**, a través del responsable del contrato, el cambio de los terceros a su cargo que intervengan en la prestación del servicio contratado ante casos fortuitos, siempre y cuando esto represente un cambio en las condiciones pactadas contractualmente. En estos casos, **BANCAMIA** analizará el impacto del cambio de proveedor para la operación del servicio contratado, así como la normativa aplicable y generará el concepto correspondiente, para esto el responsable del contrato deberá involucrar en las validaciones técnicas y operativas a las áreas internas que sean requeridas.

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Dra. Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión: 01-2026	Página: 3 de 7

4/03/2026

- Mantener los acuerdos de nivel de servicio establecidos contractualmente.
- Notificar y ejecutar las pruebas necesarias para garantizar la prestación del servicio involucrando a **BANCAMÍA**.

Nota: Los requisitos anteriormente descritos son una línea base, la Gerencia de Riesgos no Financieros determinarán el cumplimiento que se requiere por parte de los proveedores de acuerdo a la criticidad y naturaleza del servicio y definirán los requisitos adicionales y planes de acción hacia los proveedores.

2 Lineamientos del protocolo para la presentación y activación de estrategias de continuidad por parte del PROVEEDOR

Para la definición del protocolo se consideraron las fases ante incidentes o eventos de crisis que requieran la activación de las estrategias de continuidad por parte del **PROVEEDOR**, a continuación, se describen las actividades principales por cada fase y se detallan en cada subnumeral los lineamientos específicos y los responsables de su cumplimiento:

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos		
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión:	01-2026	Página:	4 de 7
				Fecha de Vigencia:	4/03/2026



2.1 Fase de prevención

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
ESTABLECER PLANES DE CONTINUIDAD Y ESTRATEGIAS	Establecer planes de continuidad de negocio y de recuperación de desastres DRP los cuales deben estar debidamente documentados y deben contener el detalle de las estrategias ante escenarios de continuidad de negocio, crisis y riesgos emergentes.	PROVEEDOR
GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DEFINIDAS	Gestionar los riesgos operacionales y de seguridad de la información que se puedan derivar de la activación de las estrategias de continuidad de negocio e incorporarlos en la matriz de riesgo	PROVEEDOR

2.2 Fase de evaluación y respuesta

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
NOTIFICAR EL EVENTO PRESENTADO A BANCAMÍA	EL PROVEDOR deberá notificar al BANCO cualquier variación que se produzca dentro del proceso de ejecución del objeto del presente contrato, por cualquier razón que se produzca, (Ej: Pandemia, emergencia, cambio de sede, cambio de modalidad de prestación del servicio, incidente cibernético, etc) una vez tenga conocimiento inmediatamente proceder de	PROVEEDOR

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos				
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión:	01-2026	Página:	5 de 7	Fecha de Vigencia:	4/03/2026

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
	<p>esta manera será causal de incumplimiento del contrato y de aplicación de las medidas acordadas entre las partes al respecto en el presente contrato.</p>	

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
ACTIVACIÓN DE ESTRATEGIA O DEFINICIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	<p>Una vez emitido el concepto aprobatorio por parte de BANCAMÍA, el proveedor procederá a habilitar la estrategia propuesta.</p> <p>Para los conceptos no aprobatorios el proveedor implementará los planes de acción definidos por BANCAMÍA hasta la aprobación de la estrategia, o presentará una nueva estrategia para dar continuidad a la prestación del servicio.</p>	PROVEEDOR

2.3 Fase de Recuperación

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
MONITOREO	Realizar el monitoreo de la operación en contingencia, verificando el cumplimiento de los ANS y la calidad del servicio, así como la efectividad de los controles operacionales y de la seguridad de la información y ciberseguridad, para lo cual solicitará las evidencias que se consideren pertinentes.	RESPONSABLES DE CONTRATO y PROVEEDOR

2.4 Reanudación y Normalización

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
NOTIFICAR FINALIZACIÓN DEL EVENTO	Una vez superado el evento, EL PROVEEDOR notificará a BANCAMÍA a través del responsable del contrato, la necesidad de retornar a la operación normal y deberá	PROVEEDOR

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos		
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión:	01-2026	Página:	6 de 7
				Fecha de Vigencia:	4/03/2026

Actividades del Plan de Continuidad de Negocio		
Actividad	Lineamiento	Responsable
	<p>garantizar que todos los accesos activados exclusivamente para la operación en contingencia han sido suspendidos.</p> <p>Nota: Para definiciones del retorno a la operación normal tanto el Banco como los proveedores deberán contemplar las definiciones del Gobierno Nacional y los Entes de control.</p>	
EMITIR LA EVIDENCIA	<p>Enviar la evidencia solicitada por el Banco, que permita verificar la eliminación de los accesos activados exclusivamente para la operación en contingencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación suscrita por el representante legal del proveedor, manifestando que eliminó los accesos para la operación remota y que los equipos y colaboradores retornaron a la operación en sitio. • Evidencia de las reglas del Firewall configuradas inicialmente para la operación remota, así como de su posterior eliminación (pantallazos). 	PROVEEDOR

Elaboró:	Jairo Marquez Castro Especialista de Continuidad del Negocio	Revisó:	Diana Marcela Rivera Pérez Gerente de Servicios Jurídicos		
Aprobó:	Luisa Andrea Valbuena Parra Gerente Senior Control Interno y Cumplimiento Juan Pablo Rodríguez Suárez Vicepresidente de Servicios Jurídicos y Secretaria General	Versión:	01-2026	Página:	7 de 7
				Fecha de Vigencia:	4/03/2026