

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 posesionado según acta No. 1810 de junio 12 de 2008, debidamente autorizado y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, obrando en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, entidad estatal que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA** con Nit No. **860.011.153-6**, y por la otra, **ROSALBA AVELLA GUZMAN**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No.52.255.228 expedida en Bogotá, obrando como representante legal de **CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.** con Nit No. **900.072.856-0**, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1. Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente **CONTRATO** acogiendo el procedimiento de invitación directa teniendo en cuenta lo establecido Artículo 18 del Manual de Contratación de la Compañía.

.... **ARTÍCULO 18. Procedimiento para la Invitación cerrada.** “ *Este proceso se utilizará para la contratación de bienes y servicios cuya cuantía no exceda de quinientos (500 SLMV) salarios mínimos legales mensuales vigentes el cual se sujetará a las siguientes reglas:*

1. *Solicitud escrita de mínimo tres (3) ofertas, donde se establezcan las condiciones técnicas, financieras y económicas mínimas del bien, servicio u obra a contratar, incluyendo plazo, garantías (si aplica), forma de pago y demás que sean necesarias para garantizar la comparación objetiva de las ofertas.*
2. *El término para presentar ofertas podrá prorrogarse de oficio, por conveniencia o necesidad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.*
3. *La evaluación de las ofertas se efectuará con base en la ponderación detallada y precisa que se haga de las mismas determinando la más favorable para la Compañía.*
4. *La adjudicación se surtirá con la comunicación que se efectuó al proponente seleccionado.”*

2. Que la Gerente de servicio al cliente justificó la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente: “Positiva



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 4.5 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

Compañía de Seguros S.A., es una Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, cuyo objeto social es el Aseguramiento de las personas en los ramos de Riesgos Laborales (ramo de la seguridad social) y seguros de Vida Individual, Vida grupo, Accidentes Personales, Rentas Vitalicias y Conmutación Pensional. Positiva cuenta con más de 360.000 empresas y más de 3.000.000 de trabajadores afiliados a Riesgos Laborales (ARL); en los ramos de vida se encuentran aproximadamente 3.900 clientes tomadores de pólizas y empresas aseguradas en los ramos grupales.

OBJETIVOS:

- *Conocer a nuestros clientes desde lo comportamental, para identificar aspectos relevantes que nos permitan afinar el modelo de servicio de la compañía con el fin de mantenerlos y fidelizarlos.*
- *Obtener una base de clientes prospectos que se encuentren interesados en conocer productos adicionales al que tiene actualmente.*
- *Permitir mediante un estudio psicográficos conocer actividades, intereses de consumo, opiniones sobre preferencias en tecnología para recibir información, de nuestra aseguradora.*
- *Permitir mediante un estudio demográfico obtener información que permita perfilar al cliente de acuerdo a su edad, género, nivel educativo, nivel de ingresos, régimen de salud al que pertenece y acceso a otros seguros (salud, vida, exequias, entre otros).*
- *Permitir mediante un estudio psicosocial caracterizar el entorno social de los clientes de Positiva. En el caso de tratarse de una empresa debe permitir caracterizarla por el entorno laboral y condiciones.*
- *conocer necesidades y expectativas del cliente e identificar respuestas frente a situaciones de servicio negativas.*

REQUERIMIENTOS METODOLOGICOS:

- *Debe especificar el modelo y la técnica para recolección de datos*
- *Debe especificar la metodología a utilizar y explicar cada uno de los instrumentos a implementar. Ejemplo: Entrevistas a profundidad, Focus Group, Etnografía.*
- *Debe especificar el diseño muestral, marco o universo y el método de selección de la muestra.*
- *Debe especificar el cronograma previsto con actividades y tiempos estimados.*
- *Debe especificar los entregables*

CONDUCTA/PERFIL DEL TARGET:

Para la aplicación del estudio hemos clasificado por segmento los siguientes universos que discrimina el cliente objetivo por ramo. Tomadores de póliza que incluyen los ramos de Vida grupo, Accidentes Personales, Rentas Vitalicias y Vida individual. Y el segmento de las empresas afiliadas por ARL.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ⁸⁰⁰⁴⁴⁵ DE 2013 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS
S.A.S.

*Información de Empresas Objetivo por Regionales de Positiva ramo Riesgos
Laborales –ARL - Universo*

Ubicación Geográfica	Número de Empresas
BOGOTA D.C.	791
REGIONAL CENTRO	415
AMAZONAS	12
BOYACA	50
CAQUETA	37
CUNDINAMARCA	76
HUILA	62
META	80
PUTUMAYO	32
SAN ANDRES I.	26
TOLIMA	40
REGIONAL NORTE	492
ATLANTICO	151
BOLIVAR	100
CESAR	91
GUAJIRA	95
MAGDALENA	55
REGIONAL OCCIDENTE	424
ANTIOQUIA	110
CHOCO	31



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. **8000445** DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

CORDOBA	188
SUCRE	95
REGIONAL ORIENTE	302
ARAUCA	22
CASANARE	108
NORTE DE SANTANDER	40
SANTANDER	132
REGIONAL SUROCCIDENTE	679
CALDAS	124
CAUCA	151
NARIÑO	50
QUINDIO	46
RISARALDA	89
VALLE	219
Total general	3103

Información de los tomadores de pólizas del ramo de Vida Individual - Universo

Ubicación Geográfica	Número de cliente tomadores
REGIONAL BOGOTA	219
BOGOTA	219
REGIONAL CENTRO	996
CUNDINAMARCA	142



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

SAN ANDRES	135
BOYACA	66
TOLIMA	244
CAQUETA	108
HUILA	92
META	29
AMAZONAS	41
PUTUMAYO	139
REGIONAL NORTE	517
ATLANTICO	75
BOLIVAR	129
MAGDALENA	17
GUAJIRA	14
CESAR	282
REGIONAL OCCIDENTE	261
URABA	0
ANTIOQUIA	164
SUCRE	39
CORDOBA	32
CHOCO	26
REGIONAL ORIENTE	642
ARAUCA	193
SANTANDER	268
NORTE SANTANDER	122
CASANARE	59



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

REGIONAL SUR OCCIDENTE	703
VALLE	184
NARIÑO	186
CAUCA	46
RISARALDA	64
CALDAS	78
QUINDIO	145
Total general	3338

Información de tomadores de los ramos de Accidentes Personales y Vida
Grupo
Universo

	ACCIDENTES PERSONALES	VIDA GRUPO	Total general
REGIONAL BOGOTA	4	22	26
BOGOTA	4	22	26
REGIONAL CENTRO	63	167	230
AMAZONAS	34	15	49
BOYACA	3	33	36
CAQUETA	1	5	6
CUNDINAMARCA	6	13	19
HUILA	3	15	18
META	4	34	38
PUTUMAYO	0	22	22
SAN ANDRES	2	7	9
TOLIMA	10	23	33



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

REGIONAL NORTE	20	49	69
ATLANTICO	4	11	15
BOLIVAR	10	11	21
CESAR	1	12	13
GUAJIRA	3	12	15
MAGDALENA	2	3	5
REGIONAL OCCIDENTE	17	29	46
ANTIOQUIA	9	15	24
CHOCO	0	2	2
CORDOBA	1	8	9
SUCRE	7	4	11
URABA	0	0	0
REGIONAL ORIENTE	17	57	74
ARAUCA	0	8	8
CASANARE	1	6	7
NORTE SANTANDER	0	14	14
SANTANDER	16	29	45
REGIONAL SUR OCCIDENTE	57	64	121
CALDAS	8	10	18
CAUCA	5	10	15
NARIÑO	4	7	11
QUINDIO	8	11	19
RISARALDA	5	11	16
VALLE	27	15	42



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

Total general	178	388	566
----------------------	------------	------------	------------

3. Que con el fin de realizar la selección objetiva y acorde con el procedimiento establecido en el numeral 1 del artículo 18 del manual de contratación de la Compañía, POSITIVA a través de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa invitó a presentar ofertas a las firmas Centro Nacional de Consultoría, Consumer & Insights, Brand Strat S.A. y Marketers Group.
4. Las propuestas presentadas fueron evaluadas económica y técnicamente, evaluación que concluyó con la adjudicación a la firma **CONSUMER & INSIGHT S.A.S**, por cuanto representa la mejor relación costo-beneficio para la Compañía.
5. Que el presente proceso contractual fue aprobado en sesión ordinaria del comité de Compras y Contratación.
6. **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
7. Que según la certificación expedida por el Revisor Fiscal, la sociedad aquí contratista se encuentra a paz y salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.
8. Que para amparar el presente CONTRATO se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número 2013000395 del 29 de Abril de 2013 por la suma de \$148.770.000.00 el cual se afectara en su totalidad, expedido por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

Realización de un estudio comportamental de los clientes de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** consistente en su perfil, estilo de vida, principales motivadores e intereses y la relación de estas personas con la marca, a través del cual se identifiquen los aspectos más relevantes para su inclusión dentro del modelo de servicio de la compañía tendiente al mantenimiento y fidelización de los mismos frente al portafolio ofrecido por la compañía.

PARAGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente Contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritas en la justificación, la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

 Cumplir con el objeto contractual:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

2. A Informar de cualquier anomalía relacionada con la normal prestación del servicio.
3. Realizar y entregar los informes que pida **POSITIVA**, en la periodicidad que se pacte.
4. Garantizar la confiabilidad de los datos recolectados en virtud del desarrollo del objeto contractual.
5. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.
6. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
7. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
8. Mantener reserva sobre la información que legalmente amerite ese trato, que le sea suministrada para el desarrollo o con objeto del contrato.
9. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
10. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
11. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Salud Ocupacional, Medio Ambiente e Higiene Industrial.
12. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

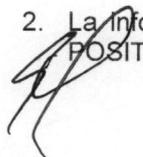
PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Por este contrato **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** no se obliga a encomendar en forma exclusiva al **CONTRATISTA** todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL CONTRATISTA** la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

OBLIGACIONES ESPECIALES

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

1. Entregar los informes exigidos por el contrato y los que requiera el interventor para el normal desarrollo de la ejecución.
2. La información de documentos físicos y medios magnéticos que pertenezcan a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** no podrán ser usados para fines



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

diferentes a lo contratado y deberán ser devueltos al contratante una vez finalizado el contrato. No quedarán copias para uso del contratista o personas diferentes a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

3. La información generada producto de este contrato será para uso exclusivo de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y no podrá retenerse por ningún motivo, siendo obligación del contratista entregarla al supervisor que revisará su contenido y tendrá la obligación de exigirla en el momento que considere, en caso de no ser solicitada, toda la información generada será entregada a la Vicepresidencia de Inversiones y Tesorería.
4. El acta final ira acompañado de un informe final técnico y económico que será avalado por el supervisor del contrato para dar por terminado las obligaciones contractuales.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL CONTRATISTA**.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el Aceptación de Oferta y en los documentos que de él forman parte.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato asciende hasta la suma de **CIENTO CUARENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS MCTE (148.770.000.00) INCLUIDO IVA**, amparada por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número 2013000395 del 29 de Abril de 2013 por la suma de \$148.770.000.00 el cual se afectara en su totalidad, expedido por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, suma que será pagada de la siguiente manera, previo recibido a satisfacción del supervisor del contrato.

1. La suma de **CINCUENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE (\$59.508.000.00)** incluido IVA a la presentación del informe respecto de la Segmentación de la muestra de clientes representativos por ciudades para cada uno de los ramos objeto del estudio por parte del **CONTRATISTA**.
2. La suma de **VEINTINUEVE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE (\$29.754.000.00)** incluido IVA al recibo del informe de consulta interna por parte del **CONTRATISTA**.
3. La suma de **CINCUENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE (\$59.508.000.00)** incluido IVA a la presentación del informe final por parte del **CONTRATISTA**.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

PARÁGRAFO.- Para tramitar el pago el Contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del Contrato.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción por parte del supervisor del Contrato, junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO

El término de duración del presente contrato será hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2013, previo perfeccionamiento del contrato, legalización del mismo y suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA SÉXTA.- LUGAR DE EJECUCION:

El lugar de ejecución del presente contrato será la ciudad de Bogotá D.C.

CLÁUSULA SEPTIMA.- SUPERVISION

La supervisión de este contrato estará a cargo de la Gerente de Servicio al cliente de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA OCTAVA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Que para amparar el presente CONTRATO se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número 2013000395 del 29 de Abril de 2013 por la suma de \$148.770.000.00 el cual se afectara en su totalidad, expedido por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTIAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más. La garantía estipulada deberá constituirse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que el contratista reciba copia del contrato debidamente firmado y requerirá la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

PARAGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. La póliza no expirará por falta de pago de la prima o por revocatoria de una de las partes que en este acto intervienen.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

PARAGRAFO SEGUNDO: El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a **EL CONTRATISTA**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EL CONTRATISTA** el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARÁGRAFO CUARTO: **EL CONTRATISTA** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada dentro de los dos días hábiles siguientes al envío del correo electrónico a través del cual se le remita el Contrato suscrito por el representante legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA DECIMA: CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Las partes se obligan a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato llegaren a conocer, con lo cual a partir de la fecha los funcionarios de cada una de ellas se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. Toda la información es de propiedad de **POSITIVA**. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que las partes pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes, las partes tomarán todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DOCUMENTOS

Toda la información, documentos, soportes que se utilice para el desarrollo y ejecución del presente contrato es de propiedad exclusiva de **POSITIVA**. Lo anterior, sin perjuicio de que **EL CONTRATISTA** conserve en sus archivos, los papeles de trabajo y la información que tenga valor documental, en el sentido que sea información que constituya soporte o evidencia de la realización de sus actividades, conservando en todo caso los deberes que su calidad de profesional imponen en lo relativo a seguridad, reserva, guarda y custodia de archivos documentales, conforme lo previsto en la Ley.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- INDEMNIDAD:

EL CONTRATISTA con la aceptación del presente contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes. (Art. 5.1.6 Decreto 0734 de 2012).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

Para la contratación de **POSITIVA** se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal. En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado el contrato y antes de su perfeccionamiento, el oferente deberá renunciar a su participación y a los derechos derivados de la misma.

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **POSITIVA**

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este contrato **POSITIVA** no se obliga a encomendar en forma exclusiva a EL CONTRATISTA todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para EL CONTRATISTA, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA**

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

El presente Contrato no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente Contrato. Los compromisos que se derivan del presente Contrato no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o contratistas adquirirán por la celebración del presente contrato relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente Contrato las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este Contrato, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución del contrato se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión del presente contrato, que no puedan solucionarse mediante el arreglo directo en un plazo que no podrá exceder de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que una de las partes manifieste a la otra la existencia a su juicio de una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- CLAUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA, en virtud del presente contrato y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- TERMINACION DEL CONTRATO:

POSITIVA, podrá dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si **EL**



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 445 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

CONTRATISTA no cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. e) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes

CLÁUSULA VIGESIMA.- LIQUIDACION

El presente Contrato será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del Contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA.- PROHIBICION DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

Para el manejo de la información y del software **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar la norma legal existente y los reglamentos internos de **POSITIVA** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS

EL CONTRATISTA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de **EL CONTRATISTA**. Al final del plazo de ejecución, **EL CONTRATISTA** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir **EL CONTRATISTA** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos, o se haya ordenado la destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba.

PARAGRAFO PRIMERO: En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL CONTRATISTA**, este deberá proceder a

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 45 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS S.A.S.

informar en forma inmediata a **POSITIVA**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente contrato, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Es condición indispensable para poder liquidar el contrato y ordenar el último pago a **EL CONTRATISTA**, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., previo acuerdo entre Positiva y **EL CONTRATISTA**, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- GASTOS E IMPUESTOS:

Son de cargo de **EL CONTRATISTA** los gastos que demande la formalización del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA: AUDITORIAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del **CONTRATANTE** o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

EL CONTRATISTA y el personal que utilice para el desarrollo de la presente aceptación, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros.

Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad

CLÁUSULA TRIGESIMA.- MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por **POSITIVA** así:

 Tipo de Proveedor: **B** Persona Jurídica;

1000445
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2013 CELEBRADO
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONSUMER & INSIGHTS
S.A.S.**

1. Afiliación y pagos a Seguridad Social (Periodicidad: MENSUAL)
2. Reglamento Higiene y Seguridad Industrial (Periodicidad: UNICA VEZ)
3. Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental (Periodicidad: UNICA VEZ)
4. Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas (Periodicidad: UNICA VEZ)
5. Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos) (Periodicidad: ANUAL)
6. Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales (Periodicidad: ANUAL)
7. Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa) (Periodicidad: ANUAL)
8. Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años * (Periodicidad: ANUAL) ***La Certificación de la ARL sobre accidentalidad**, debe incluir número de accidentes totales, número de accidentes que generaron incapacidad; número de días de incapacidad generados; descripción de los accidentes fatales o que generan incapacidad permanente.
9. Constancia de entrega de Elementos de Protección personal (Periodicidad: SEMESTRAL)

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- PERFECCIONAMIENTO:

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y la elaboración del registro presupuestal

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:

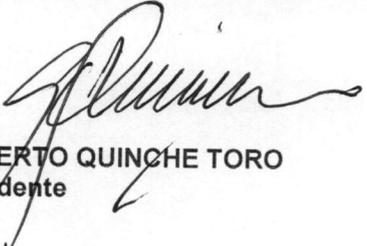
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

En constancia se firma el presente contrato, a los **27 MAY 2013**

1000445

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

EL CONTRATISTA



GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

ROSALBA AVELLA GUZMAN
Representante Legal