

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO. 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

Entre los suscritos a saber: **ÁLVARO VÉLEZ MILLÁN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.357.600 expedida en La Unión-Valle, quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2542 del 19 de noviembre de 2013 debidamente autorizado y posesionado, obrando en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No 860.011.153-6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente CONTRATO se denominará **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra, **MARCO TULIO CALDERON CALDERON**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.134.483 expedida en Bogotá, en su calidad de representante legal de la **ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA** con Nit 800.239.454-1 quien para los efectos del presente CONTRATO se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente CONTRATO de prestación de servicios 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 lo contemplado en el 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 SMLMV) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

"Dada la cuantía e importancia de la contratación, para la compañía y que se tratará de una invitación cerrada, se llevó la solicitud para aprobación de contratación al Comité de Compras y Contratación del día 25 de octubre de 2013, quién recomendó efectuar un estudio de mercado-RFI y tener presente no exceder la cuantía para invitación cerrada."

- 2) Que el Gerente Médico, justificó la celebración del presente CONTRATO argumentando lo siguiente:

Mediante esta contratación se busca impactar los siguientes Objetivos estratégicos corporativos:

"De la perspectiva Clientes y Asegurados

6. Garantizar la Satisfacción y servicio al cliente
5. Fidelizar y profundizar los clientes de la compañía

De la perspectiva Aliados Estratégicos:

16. Consolidar un sistema integral de gestión de proveedores alineados con la estrategia de la compañía.

De la perspectiva Procesos Internos, excelencia operacional:

11. Garantizar la ampliación, integralidad y cobertura del Sistema Integral de Gestión
7. Potencializar los procesos de reconocimiento y pago de siniestros

De la perspectiva financiera:

3. Garantizar la eficiencia en gastos y costos"

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, No. 0849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

La necesidad, que genera la contratación se presenta de la siguiente manera: "POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, integrante del Sistema General de Riesgos Laborales, según lo prevé el Numeral 2, del literal b. del artículo 68 del decreto 1295 de 1.994, debe garantizar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y reconocer y pagar a los afiliados y beneficiarios de la ARL las prestaciones económicas a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad laboral y garantizar la calidad de estos servicios, como se determina en los artículos 2, 5, 6 del citado decreto 1295, el decreto 1771 de 1994, los artículos 227 y 232 de la ley 100 de 1993, el Decreto 1011 de 2006 y el Decreto 4747 de 2007.

El objetivo que se pretende desarrollar contempla la contratación de la Prestación de servicios de asistencia médica integral internacional, que se requieran para atender a los asegurados de Positiva Compañía de Seguros S.A., cuando deban desplazarse fuera del país.

De esta forma se pretende garantizar la prestación integral de servicios de salud en términos de acceso, cobertura, oportunidad, continuidad, seguimiento, control y retroalimentación para la atención de los asegurados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y sus beneficiarios en el exterior."

El cumplimiento del objeto del contrato permitirá la obtención de los siguientes beneficios para Positiva:

- "Garantizar las prestaciones asistenciales integrales en salud, cuando el asegurado se desplace al exterior.
- Contar con un proveedor de servicios médicos integrales en salud a nivel internacional, especializado en el tema y que efectúe la integración del servicio con criterios de cobertura, oportunidad, calidad, comunicación y respaldo al asegurado en el evento.
- Controlar el costo de los servicios asistenciales de siniestros ocurridos en el exterior.
- Generar información oportuna, permanente y suficiente con Positiva Compañía de Seguros S.A. para la gestión integral del siniestro.
- Cumplir con las características técnicas, administrativas, de diseño, económicas, jurídicas y financieras estipuladas en la Ley, y el contrato.
- Mantener un modelo operativo que garantice la cobertura de la población asegurada en los términos establecidos en el contrato, que minimice el costo operativo y se constituya en una ventaja competitiva y propuesta de valor a los clientes."

El alcance del objeto del contrato estima: "Brindar asistencia médica integral internacional, en todos los países, a los asegurados de Positiva Compañía de Seguros S.A. que se encuentren en comisión laboral o necesidad de su oficio, en el exterior."

- 3) Que Positiva Compañía de Seguros S.A., para la selección objetiva del ofrecimiento más favorable, desarrolló el proceso de mercadeo a través de RFI-Request for information publicado en página web y cursó invitación a cotizar – RFQ definiendo los términos de presentación de la propuesta, a cada uno de los proveedores que se inscribieron en Gescont. Así mismo fijó los criterios de calificación de las ofertas, sobre un total máximo de 100 puntos, los cuales se describen dentro de los estudios previos.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

Que se recibieron en total tres (3) propuestas de los siguientes proponentes: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. identificado con NIT: 800244309-1, IKE ASISTENCIA COLOMBIA S.A. identificado con NIT 900106251-3: y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA con NIT: 800239454-1, siendo seleccionado esta último con un puntaje total de **93,5** de 100 posibles.

- 4) Que el presupuesto inicial que se incluyó en los Estudios Previos se fijó a través de los resultados de un estudio de mercado, previo al proceso de invitación cerrada y aprobación de Comité de Compras y Contratación, según el cual: *"La fijación del valor estimado surge de un estudio de mercado al cual acudieron cinco contratistas que se inscribieron en GESCONT, empresas dedicadas a la Asistencia Médica Internacional, con sus propuestas iniciales, de allí se tomaron como referencia los principales aspectos a tener en cuenta para perfilar los requerimientos en los estudios previos, delimitar la necesidad, fijar un presupuesto y adelantar la invitación cerrada"*. Se fijó como precio base **HASTA DOSCIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$270.000.000)**". Posteriormente al realizar el estudio de mercado para el proceso de invitación cerrada y recibir las propuestas, el oferente que obtuvo la mejor calificación, en su oferta fijó como propuesta económica la suma de DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$263.000.000), lo cual representó un ahorro del 2.59% para Positiva Compañía de Seguros S.A.
- 5) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al **CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la propuesta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
- 6) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 7) Que el presupuesto definido para el presente CONTRATO hace parte de la **reserva constituida para la atención de siniestros avisados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y el valor que se facture se aplicará en forma homogénea entre los siniestros objeto del proceso de autorización de prestaciones asistenciales.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete para con **POSITIVA**, a la Prestación de servicios de asistencia médica integral internacional, que se requieran para atender a los asegurados de Positiva Compañía de Seguros S.A., cuando deban desplazarse fuera del país.

PARÁGRAFO PRIMERO: Ofrecimientos adicionales sin costo para Positiva: Como parte de la oferta el **CONTRATISTA** brindará servicios adicionales para los asegurados de Positiva, estos son:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N.º 8 4.9 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

- Club experiencias: Conserjería aplicativo para Smartphones de clientes preferentes de Positiva.
- Kit Activación de Viaje: A los usuarios que lo soliciten en la oficina del Aeropuerto El Dorado en Bogotá se entrega Kit viajero que contiene tarjeta personalizada marca compartida color naranja Positiva y dos identificadores de equipaje.
- Kit Activación VIP ARL: Usuarios VIP recibirán tarjeta personalizada marca compartida, 2 identificadores de equipaje con KIT BLACK que los acredita como beneficiarios del servicio, un sticker para pasaporte. Para ello los asegurados beneficiarios deberán entregar datos y se activará membership para aplicativo móvil.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente CONTRATO, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en los estudios previos y la propuesta de **EL CONTRATISTA** con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente CONTRATO.

CLÁUSULA SEGUNDA.- 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**.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. 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.
3. Mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento del contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012 y la normatividad que rige para la custodia de la información de las historias clínicas.
4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
6. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
7. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
8. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
9. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N.º 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

10. Garantizar la elaboración y entrega de certificaciones para gestión de visas y permisos de salida del país solicitadas por las embajadas
11. Dar respuesta a los requerimientos de Positiva dentro de los plazos estipulados en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
12. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

13. Prestación del servicio de asistencia al viajero asegurado de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. de manera oportuna, eficiente, diligente e idónea. El proveedor efectuará la verificación de la afiliación activa, a través del aplicativo Positiva Cuida, para proceder a brindar el servicio solicitado.
14. El proveedor asumirá los costos de atención por servicios prestados a usuarios que no cuenten con la afiliación activa con Positiva Compañía de Seguros S.A., esto debido a que es responsabilidad del proveedor verificar la afiliación activa en el aplicativo POSITIVA CUIDA, antes de prestar el servicio.
15. No obstante en casos excepcionales, si POSITIVA certifica la inclusión dentro de su base de afiliados, se brindará el servicio, previa verificación que el CONTRATISTA se compromete a hacer antes de negar el servicio. En el evento de negarse el servicio sin haberse intentado comunicación con POSITIVA, el CONTRATISTA deberá documentar la falta de comunicación para justificar la omisión en el servicio. En caso de no encontrarse justificación, el CONTRATISTA responderá por los gastos médicos, daños y perjuicios que se puedan derivar de dicha reclamación.
16. Presentar con la factura de cobro el informe mensual de las actividades adelantadas, de acuerdo con los lineamientos que se pacten entre las partes.
17. El proponente deberá entregar la estructura de personal que atenderá los requerimientos administrativos de Positiva para este contrato. Definiendo cual será la persona o canal directo para el relacionamiento entre POSITIVA y el CONTRATISTA
18. Se entenderá que el contenido de la oferta, incluidos los ofrecimientos adicionales, hacen parte integral del contrato y son de obligatorio cumplimiento.

PARÁGRAFO: 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.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento del **CONTRATO**, estará obligada a:

1. Proporcionar el acceso al aplicativo POSITIVA CUIDA, brindando la correspondiente capacitación en su manejo, al personal que disponga el proveedor, dada la obligatoriedad de efectuar la consulta de afiliación activa.
2. Poner a disposición de todos sus asegurados las condiciones generales en que se prestará el servicio que brindará **EL CONTRATISTA**, informándoles de manera fehaciente que dichas Condiciones Generales están a su disposición cumpliendo con

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 8.008 4 9 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

- todas las normas y reglamentaciones que rigen la materia. (Lealtad Comercial etc.).
3. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
 4. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
 5. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**.
 6. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL CONTRATISTA** de conformidad con los términos de éste proceso.
 7. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
 8. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
 9. Evaluar periódicamente el desempeño de **EL CONTRATISTA**.
 10. Vigilar que se mantenga la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento del contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012 y la normatividad que rige para la custodia de la información de las historias clínicas.

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presente CONTRATO es hasta **DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$263.000.000)**, suma que será cancelada en pagos mensuales y cada pago estará sujeto a la presentación del informe de gestión y a la certificación de cada pago autorizado por la supervisión asignada al contrato y se efectuará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARÁGRAFO PRIMERO.- En el valor no debe contabilizarse IVA (impuesto que aplica en Colombia), dado que se trata de servicios médicos internacionales que se prestarán fuera de Colombia.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- 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, c) Informe de la gestión adelantada en el mes y d) 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 junto con los documentos citados.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

CLÁUSULA SEXTA.- DURACIÓN

El término de duración del presente CONTRATO será hasta el treinta (30) de noviembre de 2015, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLAUSULA SÉPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

El lugar de ejecución del presente contrato será en la ubicación geográfica a nivel mundial, diferente a Colombia, donde se encuentre cualquiera de los asegurados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que requiera la prestación del servicio.

CLAUSULA OCTAVA.- SUPERVISION

La supervisión del contrato estará en cabeza de quien esté en el cargo de Gerente Médico de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA NOVENA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto definido para este contrato hace parte de la reserva de siniestros avisados de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el valor que se facture se aplicará en forma homogénea entre los siniestros objeto del proceso de autorización de prestaciones asistenciales.

CLÁUSULA DECIMA.- GARANTÍAS

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.

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

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 0849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPANIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

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.

PARAGRAFO CUARTO: EL CONTRATISTA modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene POSITIVA

PARÁGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN 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 CONTRATISTA** no cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPANIA 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. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLÁUSULA DÉCIMA 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 CONTRATISTAS o dependientes.

CLÁUSULA DECIMA 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 causará un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SOLUCIÓN 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 49 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPANIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

una diferencia, serán resueltas a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- 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 anual del presente contrato, correspondiente al año en que se haya presentado el incumplimiento y con recibo a satisfacción por parte del supervisor del Contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- MULTAS

En caso de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones y mediante acta que deberán firmar las partes, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA**, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de **EL CONTRATISTA** por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, **POSITIVA**, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento. El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal.

La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual **POSITIVA**, podrá solicitar adicionalmente la cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. **POSITIVA**, podrá compensar de forma directa las sumas a favor de **EL CONTRATISTA** con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, **POSITIVA**, podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de **POSITIVA** sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por **EL CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- 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**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, éste cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de **POSITIVA**.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- EXCLUSION DE LA RELACION 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 CONTRATISTA 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.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- LIQUIDACION

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

CLAUSULA VIGESIMA.- PROHIBICIONES 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**.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACION

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**., con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. 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 **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de **POSITIVA**. La obligación de reserva permanecerá



000849

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad **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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

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 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., 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 **EL 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 VIGÉSIMA SEPTIMA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLAUSULA 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL CONTRATISTA se obliga a la presentación de documentos que acreditan el 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; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva:

- Certificado de encontrarse al día en pagos a la seguridad social y aportes parafiscales durante los últimos seis meses expedido por el Revisor Fiscal de la empresa y/o Represente Legal de la empresa en caso de no estar obligado a revisoría fiscal.
- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas

CLÁUSULA TRIGESIMA.- 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 TRIGÉSIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000849 DE 2013 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE COLOMBIA LTDA

(iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes, legalizado con la aprobación de las garantías y en ejecución tras la suscripción del acta de inicio.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA.- 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 29 NOV 2013

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

ASSIST CARD DE COLOMBIA LTDA
COMPAÑIA DE ASISTENCIA AL VIAJERO DE
COLOMBIA LTDA

000849

ÁLVARO VÉLEZ MILLÁN
Presidente

MARCO TULIO CALDERON CALDERON
Representante Legal

Elaboró Yanneth Ramírez
Revisó: Omar Vanegas
Aprobó: Sandra Rey