

Bogotá D.C. 21 AJO 2015

**ACEPTACIÓN DE OFERTA No 0301 DE 2015**

Señores:

**TIQAL S.A.S**

Atn: IVONNE ALEJANDRA CASTRO GUERRERO

E-mail: abermudez@tiqal.com

administrativa@tiqal.com

Nit: 900184755-6

Calle 25 No. 127 - 220

Tel: 4854660 - 3003415918

Cali - Valle

Respetados Señores:

Me permito informarle que una vez analizada la oferta recibida para la "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TECNOLÓGICO Y MANTENIMIENTO DE LA LICENCIA DEL APLICATIVO DARUMA DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.", la PRESIDENCIA de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., ha decidido expedir la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, amparada en las facultades otorgadas a través de las disposiciones internas y teniendo en cuenta la justificación, documento que hace parte integral de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, la cual se formaliza teniendo en cuenta el Manual de Contratación de la Compañía, Capítulo VI Numeral 3 literal b.

La prestación de servicios aludida deberá adelantarse cumpliendo las siguientes condiciones:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:**

El ADJUDICATARIO se compromete a la "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TECNOLÓGICO Y MANTENIMIENTO DE LA LICENCIA DEL APLICATIVO DARUMA DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A".

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El alcance del objeto de la presente aceptación de oferta, estará definido por la adquisición de los servicios de soporte y mantenimiento del aplicativo SOFTWARE DARUMA, software licenciado con la Compañía TIQAL S.A.S, a través de la modalidad de prestación de servicios, dicha prestación tendrá como alcance la realización de los siguientes servicios:

- 1. Servicio de Soporte funcional y tecnológico de software:** El ADJUDICATARIO realizará la atención de incidentes que requieren una solución, de acuerdo con el nivel de criticidad para asegurar la continuidad de la operación del negocio a través de las funcionalidades del software DARUMA, para lo cual EL ADJUDICATARIO deberá seguir los procedimientos correspondientes establecidos dentro del sistema de gestión de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. al igual que podrá utilizar las herramientas que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. disponga para la gestión de incidentes o disponer de una plataforma para tal fin. Se deben atender dos tipos de Soportes:

- **Soporte Funcional:** Corresponden a incidentes que apuntan a apoyar el uso de la aplicación y la resolución de las dudas de operación de la funcionalidad del sistema respecto de la versión del producto que utiliza POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
- **Soporte Tecnológico:** Corresponden a incidentes propios de instalación o configuración del aplicativo en los ambientes de producción y contingencia del software aplicativo, problemas que afecten la disponibilidad y desempeño del producto y en general cualquier tipo de incidente del producto licenciado que afecte la operación normal del sistema. Incluye Soporte en sitio para la evaluación de la

LA. E.

plataforma tecnológica e la que se encuentra instalado en software.

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. requiere un servicio definido por número de casos, para tener mayor control a la respuesta de cada caso en particular, teniendo en cuenta que en anteriores contratos se ha manejado con un límite de horas, se considera que puede ser subjetivo para cuantificar la dedicación de tiempo a cada caso. De acuerdo al comportamiento histórico del consumo de la Compañía en este servicio se solicita destinar para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. un paquete de 60 casos entre mantenimiento funcional y tecnológico y un servicio ilimitado para los casos de soporte derivados de una deficiencia del proceso de programación.

**Actividades mínimas a realizar por parte del ADJUDICATARIO:** En desarrollo del objeto de la presente Aceptación de Oferta, el ADJUDICATARIO deberá realizar las siguientes actividades mínimas para dar solución a los incidentes que se presenten como parte del servicio de soporte que suministra:

1.1 Análisis y especificación del incidente Tecnológico o Funcional

Objetivo	El objetivo de esta actividad es identificar las causas y plantear las posibles soluciones al incidente reportado por el usuario funcional o técnico asegurando la continuidad de la operación del negocio.
Entrada	El ADJUDICATARIO deberá levantar la información pertinente para atender y solucionar el incidente con la siguiente información como mínimo: Antecedentes técnicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes operativos</li> <li>• Interesados en la solución.</li> <li>• Restricciones funcionales y no funcionales.</li> </ul>
Producto de la etapa	Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de diagnóstico y solución.</li> <li>• Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad.</li> <li>• Documento que describa en caso que el incidente no pueda ser resuelto en este nivel El ADJUDICATARIO deberá documentar y escalar la solución como un caso de mantenimiento de la licencia. Descripción de pantallas, páginas web, formas, componentes de software, procedimientos almacenados que requieren algún ajuste y deban ser escalados como un caso de mantenimiento de la licencia.</li> <li>• Actas de Reunión. Si aplica.</li> <li>• Documento de diagnóstico y solución.</li> <li>• Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad</li> </ul>
Responsable de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo proveedor</li> </ul>

1.2 Estabilización de software.

Objetivo	El objetivo de esta actividad es asegurar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectos durante el plazo de ejecución del contrato en la fase de POSTPRODUCCIÓN.
Entrada	Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes y solicitudes de soporte.

*[Handwritten signature]*

0 0 0 3 0 1

Producto de la etapa	Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y solución de incidentes.</li> <li>• Artefactos de instalación de aplicación o base de datos según se requiera.</li> <li>• Informe de pruebas funcionales. Si aplica.</li> </ul>
Responsable de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo del ADJUDICATARIO</li> </ul>

Se debe contar con la disponibilidad del servicio de recepción de incidentes en el centro de soporte telefónico, vía mail o página Web, y la atención de solución a dichos incidentes se debe prestar en la modalidad de 5 x 8, es decir 5 días a la semana, de lunes a viernes en el horario de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m. El ADJUDICATARIO debe contar con medios de comunicación vía sistemas de gestión de incidentes y/o telefónica y/o correo electrónico donde POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A pueda reportar las solicitudes del servicio y se pueda llevar la trazabilidad de cada uno de los casos.

1.3 Para la solución de incidentes funcionales o tecnológicos se deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, cuyos tiempos de diagnóstico y plan de acción serán los definidos en la CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.

2. **Servicio de mantenimiento de la licencia:** Este servicio se contempla con el fin de asegurar la continuidad y vigencia del aplicativo, garantizando a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, la actualización del mismo aplicativo por los requerimientos generados por la dinámica operativa, normativa o tecnológica. El ADJUDICATARIO debe contemplar como mínimo las siguientes aspectos:

1. Planeación y análisis de para su actualización de la licencia.
2. Diseño de la actividad de actualización de la versión de la licencia incluyendo el proceso de Rollback (proceso de reversión de actividades)
3. Aviso de ventana de mantenimiento
4. Instalación de la nueva versión.
5. Pruebas finales de la versión del software.

El ADJUDICATARIO debe garantizar la actualización de su producto de acuerdo con el marco legal vigente, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software DARUMA que sean necesarias que aseguren el cumplimiento del marco legal del producto. El esfuerzo en horas de mantenimiento del software generado por la dinámica normativa no podrán ser cobradas en forma adicional a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

El proveedor debe realizar todos los casos de soporte que se generen producto de defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software DARUMA que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto. El esfuerzo en horas de mantenimiento del software generado por los defectos del mismo no podrán ser cobradas en forma adicional a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

En el ambiente de preproducción la aplicación estará en administración y control de POSITIVA S.A. y la administración del código fuente de la aplicación y de los ambientes de desarrollo son responsabilidad del Fabricante.

3. **Fases para la prestación del servicio:** A continuación se describe la forma en que se ejecutará el proyecto mediante fases que sustentan el plan de desarrollo del contrato proyecto, así como sus respectivas actividades y entregables. Este desarrollo deberá

*[Handwritten signature]*

tener como referencia la implementación de mejores prácticas basadas en PMI -Project Management Institute.

### 3.1 Fase de Inicio: Gerencia y Gestión del Contrato

<b>Objetivo</b>	<p>El objetivo de este proceso es adelantar toda la preparación del modelo operativo, procedimientos, instrumentos y herramientas que facilitaran la gestión de ejecución del contrato y la apropiación sobre las mismas, así como adelantar la planeación general de la ejecución del contrato.</p> <p>Es importante tener en cuenta que todos los instrumentos y herramientas deberán ser desarrollados bajo un modelo electrónico de gestión documental y flujos de trabajo, excepto en aquellos casos donde sea absolutamente necesario.</p>
<b>Entradas</b>	<p>La fase de planeación deberá realizarse con al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato.</li> <li>• Propuesta presentada en proceso de contratación.</li> </ul>
<b>Producto de la etapa</b>	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación global del servicio.</li> <li>• Definición de los productos de entrada y salida del proceso y formatos a utilizar para su documentación y entrega.</li> <li>• Definición de la estructura de gestión documental del proyecto, ya que todos los documentos y entregables del proyecto se deben manejar en medio electrónico.</li> <li>• Formato de Actas de Reunión</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Definición Acuerdos de Acceso a la plataforma tecnológica de POSITIVA S.A y Seguridad de la Información, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad.</li> </ul>

### 3.2 Fase de Producción

<b>Objetivo</b>	Esta Fase consiste en ejecutar los servicios requeridos en los numerales correspondientes a los numerales 1 y 2 de la presente cláusula.
<b>Entradas</b>	Comprende las definidas en los numerales 1 y 2 de la presente cláusula
<b>Producto de la etapa</b>	Comprende las definidas en los numerales 1 y 2 de la presente cláusula

### 3.3 Fase de Control

<b>Objetivo</b>	El objetivo de esta etapa es realizar control permanente a lo largo de la ejecución del proyecto, facilitando el seguimiento del mismo.
<b>Entradas</b>	La documentación y formatos definidos en la Fase de Inicio y Producción.
<b>Producto de la etapa</b>	<p>Se deben genera los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de supervisión del contrato</li> <li>• Liquidación de Servicio</li> <li>• Documento Seguimiento y Control de Riesgos</li> <li>• Acciones Correctivas, preventivas o de mejora recomendadas.</li> </ul>

*Handwritten signature/initials*

0 0 0 3 0 1

## 3.4 Fase de Cierre

<b>Objetivo</b>	El objetivo de esta etapa es el cierre del contrato, una vez finalizado la ejecución de todos los planes de proyecto de solución.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo de ejecución del contrato.</li> <li>Herramientas para la gestión y seguimiento.</li> </ul>
<b>Producto de la etapa</b>	Se deben genera los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cierre de proyecto</li> <li>Informe de cierre contractual, en el formato establecido por la entidad contratante para tal fin.</li> <li>Entrega del archivo del contrato, de acuerdo con las tablas de retención documental del Plan de Gestión Documental.</li> </ul>

4. **Niveles de Servicio y Operación:** Para mayor ilustración del alcance de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, la justificación de la contratación, la invitación y la propuesta comercial de la firma, hacen parte integral de la misma.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La solicitud de servicio para el aplicativo DARUMA, se hará en el sistema que provea EL ADJUDICATARIO que genera un ticket único para cada caso y lleva su trazabilidad hasta el cierre conservando los históricos de años anteriores. La certificación de los servicios se realizará mensualmente según informes de supervisión, firmados por los supervisores del contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las versiones de software construidas para el sistema de información corporativa del Software DARUMA, tendrán un (1) año de garantía por defectos que afecten la estabilidad e Integralidad de los sistemas de información. Debe garantizarse que para todas las versiones implementadas o a las que se haga mantenimiento, se pueda realizar mantenimiento posterior con independencia total de los ingenieros que el CONTRATISTA asigne para la atención del proceso.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El procedimiento de instalación debe estar acorde con el procedimiento de puesta en producción establecida por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, para lo cual es necesario el diligenciamiento del formato de Control de cambios a aplicativos que se encuentre vigente en la documentación del proceso de Gestión Tecnológica de la compañía.

**PARÁGRAFO CUARTO:** El personal asignado por parte del ADJUDICATARIO debe ser idóneo y con la experticia ofrecida y suficiente para la ejecución de la Aceptación de Oferta. Si se llegare a cambiar algún funcionario del ADJUDICATARIO será remplazado por alguien del mismo nivel o superior y dicho cambio debe garantizar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. la solución a los incidentes y desarrollos en el tiempo requerido por el contrato, el cual debe ser solicitado a la Vicepresidencia de TIC's previo a cualquier instalación.

**PARÁGRAFO QUINTO.** El ADJUDICATARIO dentro de su propuesta para la prestación de los servicios de soporte funcional y tecnológico deberá incluir en su equipo de trabajo como mínimo los siguientes roles:

ROL	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA
Gerente de Operaciones	Profesional en administración, ingenierías y carreras afines	Gerencia de Proyectos  Conocimientos Basicos en Sistemas de gestión de Calidad	Al menos 2 años en gestión de procesos  Al menos 1 año participando en la ejecución de proyectos
Ingenieros de soporte	Tecnólogo Profesional de Ingeniería	Administración de Servidores Windows	(2) años en soporte de productos

9  
L.R.

	informática.	y Linux.	informáticos.
		Administración de bases de datos MySQL, PostGresSQL, Oracle, MsSQL  Ambientes de virtualización (hyper-v, virtualbox)  Administración de Servidor Proxy  Administración de redes  Infraestructura tecnológica  Gestión de copias de seguridad y recuperación  Programación orientada a objetos en PHP  Estructuración, depuración y optimización de algoritmos  Javascript, Html, CSS	(2) años en gestión de infraestructura.
Gerente de proyecto	Profesional en administración, ingenierías y carreras afines	Conocimientos básicos en Gerencia de proyectos	Al menos 1 año participando en la ejecución de proyectos

**PARÁGRAFO SEXTO:** Coherencia técnica de la contratación respecto a otras herramientas adquiridas con anterioridad: En consecuencia que las actividades a realizar involucran ajustes sobre componentes software que actualmente se encuentran en producción, es necesario que El ADJUDICATARIO realice las pruebas funcionales y no funcionales internas que aseguren que la nueva versión implementada no tenga un impacto negativo sobre las funcionalidades realizadas por El ADJUDICATARIO u otro tercero que haya realizado integración de software con el Software DARUMA. Adicionalmente no debe tener ninguna incidencia sobre los atributos de calidad con que cuenta actualmente el sistema, buscando la mejora y optimización en cuanto a estos atributos de Calidad.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO:** Una vez se realice la entrega a satisfacción a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., de los productos de software, El ADJUDICATARIO realizará transferencia de conocimiento desde el punto de vista funcional y técnico pertinente al igual que la creación o actualización de los manuales de usuario y documentos técnicos que se describen en el alcance de este servicio a contratar, lo cual quedará registrado en una plataforma tecnológica del Centro de soporte, al cual tendrá acceso el cliente para revisar los requerimientos de soporte funcional y tecnológico que se han presentado en la ejecución de los contratos suscritos con la compañía

000301

con su respectiva solución documentada, la cual que se constituye como una base de conocimiento para situaciones futuras y la cual se debe documentar cada vez que se dé respuesta por parte del contratista a los diferentes casos que allí se presenten.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD:**

Por este ACEPTACIÓN DE OFERTA POSITIVA no se obliga a encomendar en forma exclusiva al ADJUDICATARIO todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para el ADJUDICATARIO, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a POSITIVA.

**CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:**

EL ADJUDICATARIO en cumplimiento de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución de la Aceptación de Oferta, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan la Aceptación de Oferta, en los términos del mismo.
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
9. EL ADJUDICATARIO se obliga a suministrar el personal que presentó en su propuesta, por lo que cualquier cambio del mismo durante la ejecución del contrato deberá contar con la aprobación previa del supervisor del mismo. Este personal dependerá exclusivamente del ADJUDICATARIO, quien será su contratante o empleador directo y responderá por sus honorarios, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.
10. El ADJUDICATARIO se compromete a cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios, para la prestación del servicio de soporte funcional y tecnológico. Los tiempos de respuesta para los casos de mantenimiento se limitan al cronograma de actividades definido en su momento por las partes.
11. Será responsabilidad del ADJUDICATARIO suministrar todos los equipos de cómputo (Servidores requeridos para los ambientes de desarrollo, pruebas, así como los equipos de escritorio, portátiles) requeridos para la operación de los servicios requeridos, las herramientas para administrar el ciclo de vida del software son provistas por el ADJUDICATARIO y residirán en la plataforma tecnológica del mismo.
12. El recurso humano de trabajo deberá estar en las instalaciones del ADJUDICATARIO, sin embargo, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A podrá solicitar la presencia de algún o algunos de los recursos humanos en las instalaciones de la Entidad, de forma parcial según se requiera.
13. Se deben realizar informes de avance periódicos acodados entre las partes en el que se detallen: los compromisos pactados, las actividades ejecutadas y los responsables de las mismas.
14. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

**PARÁGRAFO:** EL ADJUDICATARIO será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros.

**CLÁUSULA CUARTA.- COMPETENCIAS MÍNIMAS DEL ADJUDICATARIO:**

EL ADJUDICATARIO garantizará el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan

9/11/21

0 0 0 3 0 1



a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente ACEPTACIÓN DE OFERTA:

- Cumplirá con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la Compañía, las actividades que le sean asignadas.
- Participará activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la seguridad y salud en el trabajo.
- Comprometerá recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Realizará todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenten.

Orientación al Usuario y al Ciudadano: El ADJUDICATARIO dirigirá las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas para lo cual:

- Atenderá y valorará las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos en general.
- Considerará las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Dará respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.
- Establecerá diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responder a las mismas.
- Manifestará disposición y actitud de servicio.

**CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA**

POSITIVA, en cumplimiento de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL ADJUDICATARIO.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL ADJUDICATARIO.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL ADJUDICATARIO en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS hará entregar al ADJUDICATARIO de dicha información, en medio magnético.

**CLÁUSULA SEXTA.- VALOR DEL ACEPTACIÓN DE OFERTA Y FORMA DE PAGO**

El valor de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA es hasta por la suma de **DIEZ MILLONES CIENTO ONCE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (\$10.111.335)** incluido IVA, así:

Soporte requerido	Cantidad de casos ofertados	Tarifa total incluido IVA
Soporte y mantenimiento para Daruma 4	60 casos	\$10.111.335
Valor Total		\$ 10.111.335

La anterior suma será cancelada a través de pagos mensuales, para lo cual se dividirá la suma anteriormente señalada en los meses que corresponden al plazo de ejecución del contrato. El valor de cada pago estará sujeto al informe de avance en la ejecución de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, el cual debe ser certificado y autorizado por el Supervisor dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.



0 0 0 3 0 1

**PARÁGRAFO.-** Para tramitar el pago el ADJUDICATARIO deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original y copia; 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 ACEPTACIÓN DE OFERTA. El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Número 2015000156 expedido el 22 de Enero de 2015, por el área de presupuesto de POSITIVA, por la suma de \$20.000.000.00, el cual se afectará en la suma de \$10.111.335.00

**CLÁUSULA OCTAVA.- PLAZO:**

El término de duración de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA será a partir de la suscripción del ACTA DE INICIO y hasta el treinta y uno (31) del mes de diciembre de 2015, previo perfeccionamiento y aprobación de pólizas.

**CLÁUSULA NOVENA.- TERMINACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA**

POSITIVA, podrá dar por terminada la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA antes de su finalización, o no prorrogarla, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA; b) Si EL ADJUDICATARIO incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de esta ACEPTACIÓN DE OFERTA o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**CLÁUSULA DECIMA.- GARANTÍAS**

EL ADJUDICATARIO 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: a) 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 de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, vigente 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 ACEPTACIÓN DE OFERTA 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 ADJUDICATARIO en la ejecución de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más.

**PARÁGRAFO 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.

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

**PARÁGRAFO TERCERO:** Será de cargo de EL ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO deberá entregar la póliza debidamente  


000301

constituida y firmada.

**PARÁGRAFO QUINTO:** EL ADJUDICATARIO modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos que le haga POSITIVA

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD**

EL ADJUDICATARIO 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 del ADJUDICATARIO y ello causare algún perjuicio a POSITIVA, ésta podrá repetir lo pagado contra EL ADJUDICATARIO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- INDEMNIDAD**

EL ADJUDICATARIO con la aceptación del presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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.

**CLAUSULA DECIMA TERCERA. - LUGAR DE EJECUCIÓN:**

Se fija como lugar de ejecución la empresa la Sede CASA MATRIZ POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS - BOGOTÁ.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Los conflictos que surjan durante la ejecución de la ACEPTACIÓN DE OFERTA se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- SANCIONES**

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

**PARÁGRAFO:** En caso de incumplimientos parciales se aplicarán las sanciones que se establezcan en los acuerdos de niveles de servicio, si para el desarrollo del objeto contractual se llegaran a pactar.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:**

Para la contratación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal. Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en EL ADJUDICATARIO, éste cederá la ACEPTACIÓN DE OFERTA previa autorización escrita de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**CLAUSULA DECIMA SÉPTIMA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA no genera relación laboral entre las partes, tampoco

000301

generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA. Los compromisos que se derivan de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA 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 de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de esta ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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 ella 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 OCTAVA.- SUPERVISIÓN:**

La supervisión de este ACEPTACIÓN DE OFERTA estará a cargo del Jefe de la Oficina de Estrategia y Desarrollo, o quien haga sus veces.

**CLAUSULA DECIMA NOVENA .- LIQUIDACIÓN:**

La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA será liquidada de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses de su terminación.

**CLAUSULA VIGÉSIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA**

EL ADJUDICATARIO no podrá ceder la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de POSITIVA.

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

La información o los datos a los cuales tuviere acceso EL ADJUDICATARIO durante la ejecución de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminada y liquidada la ACEPTACIÓN DE OFERTA. Además EL ADJUDICATARIO se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA le fuere dado a conocer por POSITIVA, con lo cual a partir de la fecha EL ADJUDICATARIO y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminada la ACEPTACIÓN DE OFERTA e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que EL ADJUDICATARIO pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de POSITIVA, EL ADJUDICATARIO tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA. La obligación de reserva permanecerá mientras la ACEPTACIÓN DE OFERTA este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo 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 ADJUDICATARIO a POSITIVA. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de POSITIVA.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Protección de los datos personales: En el evento que EL ADJUDICATARIO en virtud del desarrollo de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA conozca datos personales de terceros, se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

*[Handwritten signature]*

000301



**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.-**

**IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL ADJUDICATARIO**

Con el objeto de identificar los terceros contratados si aplica, de los funcionarios de POSITIVA, EL ADJUDICATARIO 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 de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, por lo cual POSITIVA podrá darla por terminada 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 ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO 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 de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, por lo cual POSITIVA podrá darla por terminada 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 ADJUDICATARIO, 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 de la ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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 ACEPTACIÓN DE OFERTA y el representante legal de EL ADJUDICATARIO. Al final del plazo de ejecución, EL ADJUDICATARIO 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 ADJUDICATARIO en incumplimiento del ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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 ADJUDICATARIO, este deberá proceder a informar en forma inmediata a POSITIVA, a través de quien ejerce la SUPERVISIÓN del presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el ACEPTACIÓN DE OFERTA y ordenar el último pago a EL ADJUDICATARIO, 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 ADJUDICATARIO garantizará la continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente ACEPTACIÓN DE OFERTA.

0 0 0 3 0 1

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- GASTOS E IMPUESTOS**

Son de cargo de EL ADJUDICATARIO los gastos que demande la formalización de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA. El valor de la tarifa incluye: gastos de desplazamientos, gastos de manutención, gastos administrativos, ayudas audiovisuales y visitas fallidas, así como la presentación de informes técnicos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- AUDITORÍAS:**

Teniendo en cuenta el objeto del presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, EL ADJUDICATARIO en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte de POSITIVA o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA.

**CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:**

EL ADJUDICATARIO y el personal que utilice para el desarrollo de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA, 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.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.**

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

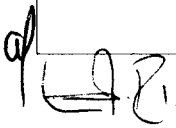
Tipo de Proveedor: B Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva.

1. Certificación de competencias
2. Hojas de vida con soportes del perfil de cada persona vinculada en donde acredite la Educación, Formación y Experiencia Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas
3. Afiliación y pagos a seguridad social
4. Presentación de la Matriz de Peligros y Riesgos en el inicio de la contratación, donde el ADJUDICATARIO identifique peligros, riesgos y se establezcan los controles

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:**

La SUPERVISIÓN de la presente ACEPTACIÓN DE OFERTA suscribirá con el ADJUDICATARIO, los respectivos acuerdos de niveles de servicio, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. Entre los Acuerdos de Niveles de Servicio se establecerá, para la solución de incidentes funcionales o tecnológicos se deberá cumplir con los siguientes acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, cuyos tiempos de diagnóstico y plan de acción deben ser:

**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TECNOLÓGICO**

Tipo de caso	Atención de incidentes	
	Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción	Solución
		

<b>Indisponibilidad</b> Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.	<b>12 horas hábiles</b>	Tiempo estimado según plan de acción.
<b>Critico</b> Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento.	<b>14 horas hábiles</b>	Tiempo estimado según plan de acción.
<b>Estándar</b> Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.	<b>16 horas hábiles</b>	Tiempo estimado según plan de acción.
<b>Bajo</b> Hace referencia a cuestiones de utilización generales, se refiere a una consulta relacionada con un problema técnico de rutina.	<b>18 horas hábiles</b>	Tiempo estimado según plan de acción.
Para el cálculo del tiempo de respuesta de cada caso, cada caso reportado se enlistará uno tras otro y no de manera paralela.		

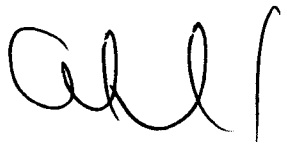
**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:**

La presente ACEPTACIÓN DE OFERTA se perfecciona con la firma del representante legal de POSITIVA. Para su legalización se requiere la expedición del Registro Presupuestal y que EL CONTRATISTA aporte las garantías debidamente constituidas para efectos de la aprobación respectiva. Para su ejecución se requiere la correspondiente acta de inicio.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:**

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

Atento saludo,



**ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**  
 Presidente

000301

Elaboró Lilibiana Osorio  
 Revisó Yaneth Ramírez  
 Aprobó Sandra Rey