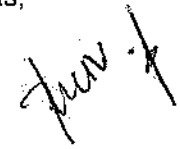


**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Entre los suscritos a saber **MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER**, mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía número 79.154.208 de Bogotá, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE GRADO 08 DE LA VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS**, nombrado mediante Resolución No. 1211 del 10 de Agosto de 2012, posesionado mediante acta No. 108 del 03 de septiembre de 2012, debidamente autorizado mediante resolución de delegación No. 0354 del 04 de Abril de 2014, 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, **MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 51.916.266, expedida en Bogotá, obrando como representante legal de **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**, con NIT No. **830.126.395-7** y quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las cláusulas que se transcriben a continuación y en lo no previsto en ellas, por las normas legales vigentes sobre la materia, 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 Positiva: **INVITACIÓN DIRECTA, Capítulo VI, numeral 3 Invitación Directa**, Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas: **Literal K** así:
"k) Para la adquisición de bienes y/o servicios que aseguren, garanticen o restablezcan la continuidad del servicio, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar. En tales asuntos bastará la elaboración de una solicitud de cotización ajustada a las circunstancias, que justifiquen la misma y siempre deberá tenerse como referencia los precios medios del mercado y/o las evaluaciones económicas efectuadas".
- 2) Que la Vicepresidencia de Negocios, justificó la celebración del presente **CONTRATO** argumentando en los estudios previos la definición de la necesidad a satisfacer con la contratación, la definición del servicio a contratar, las condiciones del contrato a celebrar y el valor estimado del servicio.
- 3) Que dada la cuantía de los recursos involucrados así como la importancia de los servicios a contratar, la presente contratación fue sometida a consideración del Comité de Compras y Contratación de la Compañía en su sesión del 5 de abril de 2016, el cual impartió su aprobación según consta en el acta.
- 4) Que **POSITIVA**, para la selección y revisión objetiva de tarifas respecto a los ofrecimientos más favorables del mercado, desarrolló el análisis del sector y estudio de mercado determinando la necesidad de adelantar una renegociación de tarifas con el proveedor actual.
- 5) Que la Vicepresidencia de Negocios a través de la Gerencia de Servicio al cliente, la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Vicepresidencia de Operaciones, cada una desde el marco de sus competencias,



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- contribuyeron a la elaboración de las definiciones de la necesidad para la construcción de los estudios previos, con la asesoría y apoyo de la Gerencia de Compras y Contratación de la Compañía.
- 6) Que en los estudios previos, se incluyeron los requisitos habilitantes de contratación en sus aspectos jurídicos, financieros, técnicos y Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a cumplir por el oferente.
 - 7) Que el presupuesto oficial de la contratación se estableció con base en el análisis del sector y el estudio de mercado realizado previamente, tal como quedó plasmado en los Estudios Previos, fijándose en consecuencia como presupuesto oficial estimado hasta la suma de **DOS MIL CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE (\$ 2.046.543.000)**, incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
 - 8) Que el servicio de Contact Center en **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** ha brindado la seguridad de un desarrollo en el aprendizaje del Core del Negocio y tratamiento a todos los asegurados, por lo cual se espera tener la Continuidad en el servicio con **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES** por contar con la experiencia, conocimiento de la campaña y el recurso humano capacitado para brindar el servicio y la capacidad de respuesta inmediata ante los requerimientos de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, dada la curva de aprendizaje y el conocimiento que ha adquirido a lo largo del tiempo en que ha sido su CONTACT CENTER de información a clientes. Así mismo se concluyó que es importante que el proveedor tenga conocimiento acerca del modelo de servicio de la Compañía, de la cultura organizacional y los valores corporativos de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** para garantizar la efectividad del servicio, por ello se definió que el proveedor tenga construida una trayectoria de trabajo con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, que le haya permitido enriquecer su conocimiento sobre la misión, la visión y la importancia del servicio al cliente, permitiendo que asimile fácilmente el objeto de este contrato, entender el sentido del cumplimiento de los valores de la Compañía y estructurar una oferta a la medida de la necesidad de la Compañía, siendo su aliado estratégico.
 - 9) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **EL CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, trayectoria, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
 - 10) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
 - 11) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP No. 2016000232 expedido por el área de Presupuesto con fecha 20 de abril de 2016 por valor de **DOS MIL CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE (\$2.046.543.000)** con cargo al rubro Contact Center, el cual se afectará en su totalidad.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO
EL CONTRATISTA se obliga a garantizar los servicios de Contact Center de acuerdo a las políticas, normas y características definidas por **POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.**, para ofrecer un soporte integral de información de la compañía, a los afiliados a Riesgos laborales, diferentes ramos de pólizas de vida, accidentes personales, planes de salud, rentas vitalicias, conmutaciones pensionales, a los otros ramos que sean autorizados a la compañía y a los ciudadanos en general; con el objetivo permanente de brindar una información completa y satisfactoria en primer contacto a cada una de las solicitudes, agregando valor a los asegurados, ciudadanos y a la compañía.

PARAGRAFO PRIMERO: Igualmente forman parte del OBJETO y serán de cargo de EL CONTRATISTA, los servicios y actividades descritos en los Estudios Previos; con sus Anexos, la oferta, los Acuerdos de Niveles de Servicio; la matriz de riesgos, el acuerdo de confidencialidad, y demás documentos presentados como parte de la oferta; documentos éstos que hacen parte integral del presente CONTRATO, al igual que la oferta comercial de abril de 2016.

PARAGRAFO SEGUNDO: En caso de presentarse algún cambio en la legislación vigente que afecte sustancialmente el desarrollo del contrato, las partes de común se reunirán para estudiar y determinar las nuevas condiciones del contrato.

CLAUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a acatar las siguientes OBLIGACIONES:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Desarrollar el servicio de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por **POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.**, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
3. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente CONTRATO.
4. Brindar el servicio con excelencia y oportunidad apoyando la estrategia de relacionamiento con el asegurado.
5. Destinar un área exclusiva dedicada a la operación y con los recursos necesarios para la prestación de los servicios, la cual deberá contar con los encerramientos recursos físicos y/o lógicos que impidan el acceso a personas no autorizados, así como la extracción de la información manejada.
6. Impedir el ingreso a la operación de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información o comunicación.
7. Dotar a los equipos de cómputo que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por **POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A.** Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.

AMERICAS BPS
Do. Área Jurídica
[Signature]

[Signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

8. Garantizar que los equipos de cómputo utilizados en el Contact Center no permitan la navegación por internet (Páginas sin autorización) el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deben ser conservados por lo menos dos años o en el caso de que la información sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier soporte de proceso de tipo judicial, hasta el momento que sea resuelto.
9. Atender la línea de servicio al cliente de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** dirigida a clientes, no clientes, clientes potenciales de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Seguros de Vida y ciudadanos en general, derivada del flujo de llamadas de entrada recibido de los números de cabecera posicionados actualmente 3307000, 018000111170 y #533 a través de los operadores de telefonía celular, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad exigidas por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** para la prestación del servicio.
10. Cumplir los Horarios de atención de acuerdo con las siguientes especificaciones:
 - **Atención IVR:** Las 24 horas del día los 365 días del año
 - **Atención in-bound:** Las 24 horas del día los 365 días del año
 - **Atención virtual:** (A través del Chat o click to call): Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua.
 - **Atención back office:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua.
 - **Atención Out-bound:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua.

El horario de operación de los servicios y canales podrá variar de acuerdo con el comportamiento del mercado y a la necesidad del negocio. Para esto **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** notificará a **EL CONTRATISTA** el requerimiento una semana antes la variación del horario, sin que implique costos adicionales para **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
11. Permitir la instalación de canales propios de comunicación y datos de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para lo cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad e instalación de los canales a los operadores que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** designe.
12. Prestar el servicio de forma permanente en el horario acordado los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días el año, se contará con el soporte de al menos un supervisor que controle la debida prestación del servicio, respetando la regla general básica de que por cada (25) veinticinco Agentes debe haber un (1) supervisor presente.
13. Realizar remarcaciones o transferencias de llamadas a números telefónicos específicos que enrutarán las llamadas a otros proveedores estratégicos de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** o a skilles específicos dentro de la operación.
14. Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad en la atención de Contact center.
15. Suministrar el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades de Contact Center.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

16. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas y todo lo que haga parte de la infraestructura técnica y tecnología requerido para la ejecución del presente contrato.)
17. Dimensionar semanalmente el recurso humano y planear los recursos asignados para el servicio, con los diferentes componentes físicos, tecnológicos y de comunicaciones, a fin de cumplir con los indicadores esperados por la Compañía y con la eficiencia esperada, acorde a las políticas de austeridad del gasto. El pronóstico debe ser reportado semanalmente a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** y dimensionado con base en los históricos de atención con que cuenta **EL CONTRATISTA**.
18. Contar con herramientas tecnológicas y estadísticas que permitan en tiempo real: programar turnos, distribuir mallas, planificar los recursos y administrar el tráfico en función de los niveles de servicio e indicadores de eficiencia definidos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
19. Prestar el servicio de supervisión respetando la regla general básica de que por cada veinticinco (25) asesores (Agentes) debe haber (1) supervisor conforme a lo establecido en la organización de la operación solicitada en este documento.
20. Prestar el servicio de formación respetando la regla general básica de que por cada treinta y cinco (35) asesores (Agentes) debe haber (1) formador conforme a lo establecido en la organización de la operación solicitada en este documento.
21. Prestar el servicio de Monitor de calidad respetando la regla general básica de que por cada treinta y cinco (35) asesores (Agentes) debe haber (1) monitor de calidad conforme a lo establecido en la organización de la operación solicitada en este documento.
22. Prestar el servicio de (1) un jefe de operación exclusivo y un (1) Gerente de cuenta compartido para la campaña.
23. Entregar con la firma del acta de inicio las hojas de vida con soportes del perfil mínimo del grupo principal de personas vinculadas en donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia.
24. Asumir la responsabilidad de prestar el servicio con los estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, veracidad, acordados entre las partes.
25. Garantizar las siguientes **especificaciones de calidad**:
 - Prestar el servicio de acuerdo a los parámetros generales de calidad estipulados en la norma básica internacional COPC para lo cual utilizando los instrumentos necesarios de aseguramiento de la calidad para cada uno de los servicios contratados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
 - Contar con un sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para los servicios de información de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, haciendo énfasis en el módulo de indicadores de gestión y control.
 - Acatar que durante la ejecución del contrato **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá realizar ajustes a nivel de proceso, formatos, indicadores, auditorías y podrá solicitar a **EL CONTRATISTA** que atienda sus recomendaciones derivadas de monitoreos, auditorías, calibraciones y talleres, orientando siempre el mejoramiento del modelo de Servicio del CONTACT CENTER, para aumentar la satisfacción de los usuarios y en pro de la optimización de los servicios.
 - **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá utilizar los medios de control que

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

estime convenientes para corroborar que los clientes reciben un servicio de calidad en las respuestas suministradas, por lo que **EL CONTRATISTA** está obligado a dar acceso a las plataformas, recursos técnicos, logísticos y al personal que haya destinado para ejecutar a plenitud esta labor.

- Informar a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** los avances a los planes de mejoramiento en los tiempos que sean solicitados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

- Acatar que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** podrá realizar auditorías al cumplimiento de los planes de acción que resulten de las mediciones de satisfacción a los clientes y al servicio.

- Realizar las mediciones de calidad de acuerdo a todos los atributos definidos conjuntamente con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** en la matriz de calidad acordada.

- Entregar los resultados de las mediciones a más tardar entre los 10 días hábiles siguientes al mes de ejecución. Ejemplo: El resultado de la medición del mes de abril deberá ser entregado a más tardar el décimo (10) día hábil del mes de mayo.

- Diseñar la matriz de calificación de los monitoreos de calidad definida conjuntamente bajo un ambiente web que permita el acceso a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, para registro y consulta desde sus instalaciones y desde las instalaciones de **EL CONTRATISTA**.

- Garantizar que la herramienta de calidad de **EL CONTRATISTA** deberá generar reportes automáticos de resultados en línea de las calificaciones de monitoreos de manera global, por proceso, por fechas y por agente de servicio.

- Atender el seguimiento que mensualmente se realizará entre las partes a los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de acción de mejoramiento continuo.

- Monitorear de forma permanente hasta su estabilización, los planes de acción de mejoramiento detectados.

- Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención. Se deberán entregar informes de calidad consolidados mensualmente, trimestralmente y anualmente.

- Aplicar el enfoque de servicio al cliente como uno de los objetivos estratégicos de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**, para lo cual será necesario que **EL CONTRATISTA** estructure su esquema de servicio enfocado en:

- **Nivel de operación:** Procesos de auditoría de calidad, evaluación del servicio, gestión de peticiones quejas y reclamos, resarcimiento para los casos en que se determine responsabilidad de la operación de **EL CONTRATISTA**, monitoreo y medición de indicadores asociados a la operación.

- **Nivel de administración:** Recopilación de la información para elaboración de informes estadísticos y de gestión, análisis de tendencias y desviaciones de la operación, niveles de cumplimiento de indicadores, acuerdos de nivel de servicio y garantía de efectuar los ajustes normativos a los servicios gestionados en cumplimiento del objeto del contrato; teniendo en cuenta que apunten a definir oportunidades de mejora en atención al usuario, en las herramientas de gestión, en la eficiencia en los costos y gastos y que sirva como insumo para procesos de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

mejoramiento continuo.

- Realizar encuestas de satisfacción de la calidad recibida en la atención de las llamadas a los usuarios que se comunican a través de la línea, y se caracterizarán por ser automatizadas a través del servicio de IVR. Estas no implicarán costo para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente como mínimo 8 monitoreos por asesor, el objetivo es mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la campaña. Serán funciones de los gestores de calidad entre otras las siguientes: Realizar seguimiento a las operaciones en cada uno de los agentes en forma directa y en línea, Evaluar aspectos como la Calidad del Servicio (saludo, trato al cliente, manejo del software de consulta, actitud de servicio, manejo de objeciones, entonación, manejo de la voz), Evaluar aspectos de la información en cuanto a su veracidad y precisión, Calificar a través de la matriz de calidad establecida los monitoreos realizados, Evaluar las llamadas tanto en fondo como en forma, detectar los posibles errores fatales e implementar de inmediato los correspondientes planes de acción, Evaluar la cantidad de llamadas contestadas, tiempos de conversación, número de quejas generadas y satisfacción lograda, con el fin de establecer medidas de mejoramiento y retroalimentación.
 - Disponer el personal idóneo para la atención a tiempo, de todas las actividades propias del servicio de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula de Competencias mínimas del contratista y personal requerido.
 - Desarrollar actividades que aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad establecidos.
 - Garantizar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** acceso remoto para monitoreo de voz con el fin de evaluar la calidad de la llamada y acceso remoto a los niveles de servicio para verificar la oportunidad en la prestación del servicio.
 - Llevar a cabo las valoraciones de calidad enfocadas al proceso, garantizando el cumplimiento de la muestra requerida. La mitad de estos monitoreos por lo menos deberán estar soportados con monitoreo de pantalla. **EL CONTRATISTA** realizará los monitoreos y retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio. El número de gestores de calidad podrá cambiar de acuerdo con el número de asesores asignados a la operación.
26. Realizar los cambios de los asesores (agentes) que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** solicite para mejorar el servicio, previa validación y acuerdo entre las partes.
27. Conocer, solicitar y aplicar las políticas de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN que le atañen con base en el objeto contractual. La anterior información deberá ser suministrada por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** en cabeza del supervisor del contrato, al momento de la firma del contrato y suscripción del acta de inicio. Con esto **EL CONTRATISTA** se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este 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.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

28. Cumplir en su calidad de encargado del tratamiento de datos, con los principios deberes y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos, establecido en la normatividad vigente.
29. Permitir que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** realice visitas y auditorías a sus instalaciones, software y equipos destinados al desarrollo de este contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información y en general el cabal cumplimiento de este contrato y de normatividad vigente en materia de seguridad informática. Estas visitas deberán ser coordinadas oportunamente entre las partes.
30. Diseñar un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) conforme a los requerimientos señalados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio contratado y que permita resolver de manera ágil y eficaz los inconvenientes técnicos o logísticos que puedan incidir en la prestación del servicio.
31. Implementar conjuntamente con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** un plan de contingencia específico para los servicios que se prestan a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, que permitan resolver ágil y eficazmente inconvenientes técnicos o logísticos que puedan incidir en la mengua o paralización del servicio prestado.
32. Realizar la planeación de un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados, teniendo presentes todos los factores previstos por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para Planes de Seguridad de la información y planes de contingencia y continuidad.
33. Desarrollar los entregables relacionados con la Política de Seguridad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, manteniendo el esquema de entregables previsto, que den cuenta de la implementación de esta política.
34. Abstenerse de utilizar para fines distintos al objeto del presente contrato la información y/o bases de datos proporcionadas por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
35. Velar por la integridad de las bases de datos de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** **EL CONTRATISTA** no podrá hacer copias de las bases de datos sin previa autorización expresa y por escrito de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
36. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente **CONTRATO**, evitando dilaciones.
37. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
38. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
39. Cumplir con los estándares a que se compromete en virtud de este contrato y pagar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** los descuentos que se generen por dicho incumplimiento. **EL CONTRATISTA** autoriza expresamente a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** a descontar las sumas que se generen por descuentos de cualquier valor que deba cancelar **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** por la prestación de los servicios objeto de este contrato.
40. Atender las campañas que se acuerden entre las partes, entendiendo por tal, las gestiones de atención básica al cliente, promociones, encuestas de satisfacción, actualización de datos y entrega de información diferente a la relacionada con ventas y cobranzas.
41. Realizar las mediciones que las campañas requieran, siguiendo los parámetros

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- determinados de mutuo acuerdo por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y **EL CONTRATISTA.**
42. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el **CONTRATO**, en los términos del mismo.
 43. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
 44. Garantizar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** que se atenderán todos los controles que se acuerden entre las partes para el uso adecuado de las líneas telefónicas puestas a disposición de este contrato
 45. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral. Las demás que por ley o **CONTRATO** le correspondan.
 46. Asumir responsabilidad 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, siempre y cuando se encuentren debidamente probadas y obren mediante sentencia judicial ejecutoriada y en firme.
 47. Tener a disposición del desarrollo de este contrato, el suficiente personal que sea necesario para atender y cumplir con los indicadores establecidos en los acuerdos de nivel de servicio: esto implica para **EL CONTRATISTA** el desarrollo de un proceso permanente de seguimiento a las tendencias de volumen de servicios para garantizar en todo momento los niveles pactados.
 48. Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías de servicio y a la información suministrada por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** sobre sus productos y servicios: **EL CONTRATISTA** responderá a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, previa validación hecha entre las partes en que se verifique la situación, la incidencia económica y se compruebe que la responsabilidad proviene de **EL CONTRATISTA**, siempre y cuando se encuentren debidamente probadas y obren mediante sentencia judicial ejecutoriada y en firme.
 49. Disponer de la infraestructura física, administrativa, financiera, y tecnológica que garantice el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas del contrato desde el inicio del mismo y la continuidad de todos los procesos durante su ejecución, realizando para el efecto las labores de empalme necesarias para dar cumplimiento al objeto contractual.
 50. Establecer mecanismos idóneos para que el personal que se vincule a la ejecución del contrato no se encuentre incurso en conflictos de interés o causales de inhabilidad incompatibilidades.
 51. En caso de verificarse, durante la ejecución del respectivo contrato, la configuración de alguna de dichas causales, **EL CONTRATISTA**, deberá separar del conocimiento de la respectiva gestión a la persona correspondiente y podrá dar por terminado el contrato, salvo que la persona en que se configuran dichas circunstancias hubiese manifestado oportunamente que podría encontrarse incurso en cualquiera de ellas.
 52. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el personal propio o subcontratado necesario para prestar el servicio objeto de este contrato, en la cantidad y con las calidades que requiere el desarrollo del mismo. El personal que sea destinado al

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

desarrollo de este Contrato debe ser exclusivo para la operación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

53. Incluir en los contratos del personal vinculado, una cláusula en la que dicho personal se obliga de manera expresa a mantener la reserva y confidencialidad de toda la información que administre y/o a la que tenga acceso con ocasión de su contrato, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley (Uso indebido de la información oficial privilegiada, incumplimiento contractual, entre otras). **EL CONTRATISTA** deberá presentar esquema de verificación aplicado para garantizar el cumplimiento de esta obligación; así como para prevenir e identificar la ocurrencia de alguna circunstancia que pueda configurar un conflicto de interés, una inhabilidad o un impedimento en el equipo de trabajo. Con el fin de preservar la información derivada de la ejecución del contrato
54. Presentar los reportes que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** requiera sobre este contrato en los términos y condiciones establecidos o en otro formato que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** requiera, los cuales serán acordados entre las partes y en caso de que estos reportes adicionales impliquen un costo, las partes acordarán los valores que dichos reportes adicionales impliquen.
55. Informar oportunamente a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo de este contrato.
56. Abstenerse de recibir directamente o por intermedio del personal a su cargo, emolumentos o pagos por parte de los clientes y/o terceros relacionados con la operación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
57. Garantizar la conectividad, cubriendo los costos de mantenimiento y reposición de sus propios equipos, cuando a ello haya lugar.
58. Garantizar que el software utilizado y suministrado para la operación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** sea licenciado y cuente con soporte y actualizaciones.
59. Poner a disposición del desarrollo de este contrato el software y los equipos que sean necesarios, con las especificaciones tecnológicas que se requieran para soportar los aplicativos suministrados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y la conectividad con los equipos de la misma.
60. Adaptar los equipos cuando **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** adquiera nuevos aplicativos o realice renovaciones tecnológicas que requieran equipo superiores o especificaciones diferentes a las inicialmente puestas a disposición de este contrato.
61. Pagar oportunamente los salarios y demás prestaciones que legal o contractualmente correspondan, así como los aportes al sistema de seguridad social integral de todo el personal que esté vinculado al desarrollo de este contrato y, en general, cumplir las disposiciones legales de carácter laboral a que está obligado.
62. Garantizar el soporte a toda la gestión enmarcada en el contrato y de esta forma prestar todo el soporte a la operación de acuerdo con los volúmenes requeridos para la operación, efectuar la actualización de las bases de datos de afiliados **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en los aplicativos que se acuerden entre las partes.
63. Mantener la confidencialidad de la información de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y de sus clientes que conozca en desarrollo de este contrato y abstenerse de utilizarla para fines distintos al objeto del presente contrato. Devolver a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, software, elementos, documentos,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- etc., que hayan sido proporcionados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** o que le pertenezcan a ella, dentro de los ocho (8) días comunes a la ocurrencia de tal hecho y eliminar toda copia que exista.
64. Mantener el personal que ponga a disposición de este contrato debidamente capacitado en los temas acordados por las partes como necesarios para la atención de los clientes de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
 65. Atender oportuna y diligentemente los requerimientos o solicitudes de información que le formule **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en el trámite de atención de quejas y reclamos formulados por los clientes de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** En todo caso, las respuestas deberán ser suministradas dentro de los términos acordados en este contrato y estas deberán ser acordes a lo solicitado.
 66. Constituir las pólizas a que se obliga mediante este contrato y a renovarlas o modificar el valor asegurado, cuando el desarrollo del contrato así lo determine.
 67. Garantizar que el personal que presta los servicios, cuenta con protocolos de presentación acorde a los requerimientos de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
 68. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios de **EL CONTRATISTA.**
 69. Elaborar y ejecutar los planes de mejoramiento y las acciones correctivas necesarias para subsanar observaciones efectuadas por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, de los supervisores del contrato, o los organismos de control, reportando cuando lo requieran estas instancias, los avances alcanzados y el mejoramiento en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Dichos planes deberán contar con la aprobación del Supervisor del contrato respectivo.
 70. Realizar seguimiento sobre los indicadores de gestión que permitan el control permanente sobre la operación y los resultados.
 71. Garantizar la gestión (atender, orientar, asesorar, registrar los servicios requeridos por el asegurado, entregar respuesta al asegurado según el medio, que corresponda y solucionar con amabilidad y oportunidad) de los contactos en el servicio, entendiendo que integran atención tipo Contact center.
 72. Capturar en los medios definidos, la información obtenida y entregada a los asegurados de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y en general a todas las personas que se comuniquen, con el propósito de llevar la trazabilidad de las gestiones y contactos y contar con información de calidad que soporte la toma de decisiones.
 73. Llevar a cabo las iniciativas de atención por medios virtuales, que permitan la evolución de la atención hacia canales no presenciales.
 74. Destinar un (1) puesto de trabajo operativo, (dentro de la operación) con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, y con licencia de office, con el fin de ser destinados a la gestión de promoción y prevención por dos asesoras de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
 75. Destinar un (1) puesto de trabajo operativo, (dentro de la operación) con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, con licencia de office, y todas las herramientas del proveedor para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio, con el fin de ser destinados al apoyo y seguimiento a la operación por un funcionario de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
 76. Destinar un (1) puesto de trabajo, con acceso a internet a las páginas autorizadas,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

correo electrónico de la compañía, con licencia de office y todas las herramientas del proveedor para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio con el fin de ser destinados al apoyo y seguimiento a la operación por un profesional especializado de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, sin que implique costo alguno para **POSITIVA**.

77. Implementar contingencias a nivel de personal y recursos técnicos a fin de garantizar continuidad en la prestación del servicio así como los indicadores esperados por la Compañía.
78. Implementar mecanismos que aseguren el correcto almacenamiento de los contactos que realicen los asegurados según el canal de ingreso (llamadas, correo, web, chat, SMS y otros que se implementen).
79. Cumplir con las políticas, procedimientos, instrucciones y directrices de la Compañía, así como las normativas legales vigentes relacionadas al servicio.
80. Asistir a todas las reuniones y jornadas de trabajo que programen **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, y/o el supervisor del contrato, a fin de evaluar procesos y procedimientos relacionados con la ejecución del contrato. De toda reunión en la que participe deberá generar la respectiva ayuda de memoria, y cuando así se requiera el acta correspondiente, que contenga la información, conclusiones y compromisos acordados por las partes.
81. Contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorear el funcionamiento de la línea de forma permanente (7*24) y que generen alertas cuando se detecte alguna inconsistencia.
82. Cumplir los requerimientos de seguridad establecidos por los entes de control de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** a través las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las circulares, 042, 052, 014, 038, 022, ley de habeas Data la Superintendencia financiera que apliquen a la ejecución del contrato. Cumplir los requerimientos correspondientes a la ley de protección de datos 1581 Del 2012.
83. Ofrecer a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** una mesa de ayuda (Soporte técnico), 7*24, con el fin de atender y canalizar con los operadores de atención las eventualidades que se llegasen a presentar en las comunicaciones. (Canales de datos y canales telefónicos).
84. Realizar rescates de servicio documentados a los casos que presenten dificultades durante su gestión, con el fin de garantizar la prestación del servicio y con calidad.
85. Realizar encuestas de satisfacción y control de calidad en los niveles de muestreo definidos por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** de los servicios ofertados. La metodología de control de calidad será conceptuada con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** que recibirá la información correspondiente que certifique el control del proceso.
86. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
87. Notificar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, el cambio de rol, ingreso, y egreso de funcionarios con asignación de usuarios de los sistemas de información de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** de forma inmediata. Se debe tener en cuenta las políticas de Manejo de información.
88. Mantener un grupo de trabajo base entrenado en los diferentes procedimientos asignados, que garantice el adecuado funcionamiento de la operación y evite fallas de inoportunidad o no prestación del servicio.
 89. Mantener las licencias correspondientes a los aplicativos instalados en los equipos del **CONTRATISTA** a disposición de este Contrato.
 90. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios del contratista.
 91. Actualizar los datos de cada uno de los asegurados atendidos, registrando en las aplicaciones de la Compañía, los contactos con la calidad y exactitud exigida, así como el ingreso completo de las observaciones en el sistema de información de la Compañía o su equivalente.
 92. Tipificar los contactos de acuerdo con la particularidad de cada proceso o servicio.
 93. Notificar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** cambios importantes que puedan impactar la operación como cambio de modelo, cambios de personal en número mayor a cinco funcionarios al mismo tiempo y tomando previamente las medidas para evitar el impacto sobre el servicio.
 94. Grabar el cien por ciento (100%) de las llamadas tanto de ingreso (in- bound), como de salida (Out-bound) y ser debidamente archivadas y custodiadas por **EL CONTRATISTA**, por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de los servicios brindados a través del Contact Center.
 95. Almacenar todas las llamadas en el formato Digital (*.gsm, *.wav, *.mp3) que requiera **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 96. Etiquetar las llamadas para que puedan ser consultadas mediante página Web o programa habilitado por **EL CONTRATISTA**, en cualquier momento y por diferentes parámetros como número de identificación, número telefónico del cliente, fecha de grabación y rango de horario.
 97. Contar con un mecanismo que permita ubicar en línea las grabaciones menores a (6) seis meses de las llamadas requeridas por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, para control y gestión de la calidad de la operación, las grabaciones mayores a seis (6) meses serán solicitadas a través del canal definido y el tiempo de entrega máximo deberá ser no mayor a 96 horas.
 98. Entregar en medio magnético, al finalizar el contrato, las grabaciones de las llamadas efectuadas con un tiempo inferior a 2 años. Así mismo se deberán remitir las actas de eliminación de las grabaciones superiores a 2 años o las entregadas al finalizar el contrato.
 99. Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través de la línea de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía.
 100. Brindar el Servicio y la plataforma para el envío de mensajería de texto.
 101. Brindar el Servicio de Horas Back Office para atender las diferentes actividades que previamente y por escrito acuerden las partes contratantes.
 102. Atender las llamadas derivadas del Conmutador de la oficina de Casa Matriz de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** cuando el usuario seleccione la opción de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

atención de consultas, con el mismo personal destinado para la atención de llamadas en general de la línea. En caso tal de que el usuario informe que desea comunicarse a una extensión de Casa Matriz de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, el agente deberá redireccionarlo al IVR o a la extensión solicitada.

103. Desarrollar y ofrecer el servicio de atención a los usuarios que utilicen la página de internet de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** (click to call) a través de un link desde la Página web o desde la aplicación móvil garantizando una comunicación adecuada hacia los agentes para que puedan realizar sus llamadas al Contact Center y consultar por un producto específico.
104. Atender las solicitudes, quejas y reclamos, para lo cual prestará el servicio de atención telefónica a clientes de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, para radicar y solucionar en primer nivel los problemas, inconvenientes o solicitudes presentados en relación con los productos y servicios ofrecidos por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** (PQR express), en caso de ser necesario realizar los escalamientos, utilizando el aplicativo de quejas y reclamos, de acuerdo con los guiones y procedimientos suministrados y aprobados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
105. Desarrollar y ofrecer el servicio de web call back, para que los clientes tengan la opción de dejar sus datos para que la llamada sea devuelta por el agente en un tiempo establecido.
106. Suministrar las **Herramientas Tecnológicas C.R.M** o Sistema de información, para lo cual **EL CONTRATISTA** debe:
 - Suministrar para los servicios prestados en este contrato, un sistema de información que desarrolle el mismo y en el que se registre toda la gestión de contactos realizadas a través del contact Center, sin que represente costo alguno para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Realizar modificaciones al software, en caso de requerirse deberá contar con ambientes separados al de producción, para efectos de desarrollos y de pruebas, antes de llevar a producción nuevas versiones del sistema. Estos ambientes deben estar provistos de todos los mecanismos de seguridad necesarios que no pongan en riesgo la información y la operación.
 - El Software deberá incluir controles de seguridad tales como: control de acceso: (identificación autenticación fuerte y autorizaciones por roles o perfiles, logs de auditorías de las acciones realizadas y control de vulnerabilidades.
 - Garantizar que el sistema de información suministrado podrá interoperar de forma sincrónica y/o asincrónica con los sistemas de información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Los puntos de integración deberán ser construidos y puestos en producción durante la ejecución del contrato, para garantizar este proceso se debe realizar un plan de trabajo aplicando las mejores prácticas para la construcción de soluciones de software y teniendo en cuenta las prioridades de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Con el fin de realizar el seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, se requiere acceso a los sistemas de información a al menos 10 usuarios finales de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con privilegios solo de consulta.
 - Realizar Las ventanas de mantenimiento del sistema de información suministrado de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

manera coordinada, debidamente planeadas, informadas y aprobadas por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.

- Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al o a los sistemas de información propios, la cual debe ser de 7 x 24
 - Cumplir con los acuerdos de Niveles de Servicio ANS para la disponibilidad de sus sistemas de información.
 - Asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo, del sistema o de los sistemas de información de **EL CONTRATISTA**, que aseguren su adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato.
 - El software que soporta el o los sistemas de información previstos por **EL CONTRATISTA** deben cumplir con la normatividad vigente en materia de propiedad intelectual.
 - Garantizar que su sistema de información permite el cumplimiento en la elaboración y entrega a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, de los informes que se relaciona en el anexo de reportes.
 - Revisar la estructura y contenidos de los informes requeridos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, a fin de estandarizar los procesos.
 - Generar de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio informes adicionales que den valor agregado a la operación, a efectos de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante.
 - Las partes podrán acordar la presentación de nuevos reportes que permitan análisis y toma de decisiones, a entregar en línea o máximo en los primeros 8 días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.
 - Generar la información e informes requeridos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y por lo tanto deberá prever el ajuste dentro de sus costos.
 - El sistema de gestión o C.R.M. debe permitir enviar correos electrónicos a través del sistema de información una vez sea culminada la llamada e incluso cuando se selecciones una tipificación específica.
 - El CRM en general debe permitir Desarrollo y modificación de la plataforma, Parametrización del Software que permita: Ingreso y Actualización de datos del cliente: Nombres y apellidos; identificación, segmento de cliente, Registro de Productos y tipologías por las que se comunica el cliente, Datos del contacto: Hora, fecha y transacción solicitada, Campo de observaciones, Reportador de las transacciones, Posibilidad de acceso web en las instalaciones de Positiva para monitoreo y consulta de la herramienta, Integración con plataformas de IVR, CTI, ACD y chat, Integración con las plataformas que considere **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** e Historial de contactos por los diversos canales.
 - Remitir de manera mensual el detalle de la tipificación de las llamadas tramitadas a través del CRM que le permitan a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** identificar los motivos de comunicación.
107. Rendir los informes que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** requiera y en las condiciones en que se necesite, siempre y cuando dicho informe no tenga incidencia económica para **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** En caso que así fuera, las

AMERICAS BPS
Área Jurídica

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

partes de común acuerdo convendrán en rendir el informe y acordarán los valores económicos que dicho informe signifique.

108. Habilitar la página dispuesta por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** para que los agentes de servicio tengan el acceso a la información necesaria para atender los requerimientos de información en la operación.
109. Atender los siguientes requerimientos para el inicio o cierre de un servicio, teniendo en cuenta que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** tendrá la facultad de dar inicio a un nuevo servicio o cerrarlo de acuerdo al procedimiento. Así:
 - **Inicio de un nuevo Servicio.** **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** notificará a **EL CONTRATISTA** y se pactarán conjuntamente los tiempos de montaje e implementación, de acuerdo al servicio entregando el detalle por escrito con la siguiente información: Tipo de Servicio, Horario de Servicio (Fecha de inicio y fin del servicio), Servicio Ofrecido, Número de registros (Si aplica), Número de contactos (Si aplica), Efectividad esperada, Guion (Si aplica), Indicadores de gestión. **EL CONTRATISTA** deberá: Dimensionar el servicio, Seleccionar personal con el perfil requerido (staff), Implementar cronograma de capacitación, acorde con el cronograma de capacitación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, Generar los informes de gestión de manera periódica según se acuerde entre las partes, Incorporar los nuevos indicadores a las estadísticas de gestión.
 - **Cierre de un servicio:** El cierre de un servicio se puede dar por terminación del objeto para el cual fue creado, los resultados de gestión son inferiores a los mínimos esperados de acuerdo a los indicadores de gestión y por más de dos meses consecutivos, por decisión discrecional de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
110. Suministrar la capacitación y entrenamiento del personal nuevo por efectos de rotación o crecimientos de la operación antes de asignarlo al puesto de trabajo.
111. Realizar los refuerzos y actualizaciones necesarios con su equipo de formación, que se requieran para el personal asignado a la operación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** con el fin de garantizar la calidad en el servicio.
112. Garantizar la asistencia del personal designado a las reuniones o programas de capacitación o entrenamiento previstos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, durante el tiempo que sea necesario. Dichas reuniones serán convocadas previa planificación entre las partes. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con las labores de seguimiento de los programas de capacitación que se requiera por rotación del personal, sin afectar Niveles de servicio, atención, (TMO), tiempo medio de operación y oportunidad en los contactos.
113. Brindar las capacitaciones en cursos regulatorios de la Superintendencia financiera para todos los agentes como requisito previo para ingreso a la campaña. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** suministrará la información para la capacitación y las evaluaciones a realizar y **EL CONTRATISTA** reportará a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, los resultados de dichas evaluaciones.
114. Suministrar capacitación en los temas normativos que nos exige la Superintendencia Financiera en cuanto a cursos regulatorios (Personal Administrativo, Agentes y demás funcionarios que hagan parte de la operación). El material de dichas capacitaciones será entregado con posterioridad a la socialización del tema que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** realice.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

115. Adelantar el proceso de inducción, capacitación y evaluación del personal atendiendo los siguientes requerimientos:

- Los programas de formación de los diferentes servicios, deben estar alineados con el plan de formación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** para el Contact Center. La metodología empleada deberá ser acordada entre las partes.
- Garantizar la transferencia de conocimientos a través de las guías, instructivos y protocolos entregados por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal, permitiendo contar con los conocimientos adecuados para realizar la gestión a través de los diferentes canales de atención del Contact Center.
- Contar con salas de capacitación ubicadas en la misma sede y dotarlas con todo lo necesario para el desarrollo de la misma, utilizando todas las seguridades necesarias que garantizan el acceso exclusivo para la operación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
- Garantizar la realización de pre-turnos (Antes de iniciar el turno de trabajo) y post turnos (después del turno de trabajo) obligatorios para todos los asesores y estos deberán realizarse de manera presencial, diaria para cada uno de los servicios fuera de los turnos de trabajo.
- Se deberán programar refuerzos de capacitación de acuerdo a las debilidades detectadas en la gestión de calidad: evaluaciones, monitoreos, calibraciones, talleres para lo cual **EL CONTRATISTA** deberá establecer mallas de capacitación de acuerdo a las necesidades fuera de los turnos.
- Estar disponible para asistir a capacitaciones que se citen en los lugares de la ciudad de Bogotá que defina **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y cumplir por lo menos con la asistencia del personal de Staff (Coordinador, formador y monitores de calidad) que sean convocados.
- Garantizar que toda capacitación realizada por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y a la que no puedan por temas de servicio asistir la totalidad de los agentes, será replicada en el siguiente turno hábil de los agentes que quedaron pendientes; Esta capacitación debe ser impartida por parte del área de formación de **EL CONTRATISTA**.
- Certificar los conocimientos del proceso de inducción de los agentes nuevos a través de evaluación con nota mínima de 9.0/10
- Asumir la totalidad de los gastos que el periodo de inducción represente y disponer de la totalidad de los recursos necesarios para la misma.
- **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá realizar evaluaciones a todo el personal de la estructura solicitada de la campaña en cualquier momento con o sin previo aviso a **EL CONTRATISTA**.
- Presentar mensualmente y de manera previa el cronograma de formación para el siguiente mes de operación, destinado al mantenimiento del conocimiento de los asesores. Allí se deben contemplar programas de formación, de procesos, de desarrollo de competencias, de calidad entre otros.
- El ítem de capacitación no generará costos adicionales para **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** su valor se entiende incluido en la oferta aprobada.

AMÉRICAS BPS

M. No. Bo. Área Jurídica

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- Realizar evaluaciones mensuales a través de su herramienta e –learning, con el fin de garantizar el mantenimiento del conocimiento y las habilidades mínimas requeridas.
- Evaluar mensualmente el conocimiento en cuanto a procesos y productos de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, el desempeño y productividad del personal que **EL CONTRATISTA** ponga a disposición del Contrato.
- Suministrar la información requerida por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** para la evaluación del personal vinculado
- Diseñar e implementar conjuntamente con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** un plan de formación específico para los asesores asignados a la campaña, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las partes.
- Incluir la descripción de los procesos de selección de personal y de capacitación, asegurando que todo el recurso humano recibe periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de clientes difíciles, así como en temas propios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, es necesario contar con programas de motivación, coaching y desarrollo de carrera para el personal asignado al **CONTACT CENTER**
- Para las certificaciones de conocimientos **EL CONTRATISTA** debe tener en cuenta la siguiente escala de calificación:

Agente	Nota Mínima	Periodicidad	Observación
Nuevo	9.0/10.0	Antes de iniciar la operación	Solo pueden iniciar servicio las personas que se encuentren certificadas
Asesor Antiguo > a dos meses	9.0/10.0	Mensual	Solo pueden mantenerse en la operación las personas certificadas.

Nota: Se considera antigua la persona que lleve más de dos meses en la operación.

- Las personas que pierdan las evaluaciones realizadas por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** por más de (2) dos meses consecutivos, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá solicitar el retiro de la operación.
 - **EL CONTRATISTA**, deberá de forma mensual realizar una evaluación integrada de cada uno de los agentes, donde evaluará la competencia laboral del empleado, donde se califiquen sus habilidades y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el ejercicio de las funciones del cargo para el que fue contratado y la manera de lograrlo (competencias comportamentales), como contribución a las metas de la campaña.
 - Estos resultados deberán ser socializados por **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** con el respectivo plan de mejora a seguir.
116. Facilitar el proceso de **Inspección de evaluación del servicio**, teniendo en cuenta verificar que los puestos de trabajo se encuentren con los implementos y herramientas necesarias para operar, Verificar que el reporte de personal vigente concuerde con el reporte de personal operativo, Verificar el funcionamiento de los aplicativos tanto de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** como de los suministrados por **EL CONTRATISTA**, Verificar la aplicación de procedimientos definidos para cada una de las

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- actividades definidas, Verificar la utilización por parte de los agentes de la información actualizada de la campaña, Verificar la efectividad de las mejoras implementadas en el servicio, y Verificar la exclusividad de los agentes para la campaña.
117. Especificar y garantizar la **Estructura Organizacional del Servicio** a través de documento que indique que el número de personas que disponga para la operación será el suficiente para la prestación del servicio con oportunidad y calidad, Dispondrá de sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía, laborará en horarios que garanticen la oportunidad del servicio y Será cubierto y se le garantizará cumplimiento de las normas de seguridad social.
118. Entregar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** un Organigrama detallando el Nombre y roles de quienes participarán en la ejecución del contrato, Descripción de los mecanismos de control y supervisión tanto de la operación tecnológica como del componente de la operación, Especificar la disponibilidad diaria del personal, Labores permanentes a desarrollar por cada uno de los trabajadores a su servicio y determinados específicamente para el desarrollo del objeto contractual y Estructura que garantice el cumplimiento de los objetivos del contrato.
119. Incluir 200 horas mensuales sin costo para desarrollo de software de acuerdo a los requerimientos de POSITIVA.
120. Cumplir los **requerimientos de los canales de comunicaciones** así:
- Recibir el flujo de llamadas de entrada a través del número de cabecera posicionado actualmente 3307000, a que recibirá a su vez el tráfico de la línea Nacional **018000111170** y del #533 a través de los tres operadores de telefonía celular Claro, Movistar y Tigo.
 - Monitorear constantemente los canales telefónicos con el fin de informar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** el % de su ocupación y cuando esté presente una saturación mayor o igual al 80%, deberá alertar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para que se realice el respectivo análisis de la necesidad de realizar algún crecimiento en esta infraestructura. En la actualidad se cuenta con una infraestructura de 4 enlaces que soportan 120 llamadas de manera simultáneas de los números mencionados en el párrafo anterior.
 - Proveer un enlace de 30 canales a modo de alquiler para la atención del tráfico de llamadas entrantes y salientes.
 - Realizar el desborde de las llamadas para las opciones en que se requieran la prestación de los servicios médico asistenciales, hacia el proveedor de Operación Logística designado por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Realizar el desborde de las llamadas a los proveedores estratégicos que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** requiera para atender procesos específicos
 - Realizar las transferencias de llamadas de los agentes del Contact Center hacia el Operador Logístico realizando la respectiva configuración de los VDN's, que direccionaran a Skills específicos.
 - Garantizar el crecimiento de canal en los casos de crecimiento de la operación por aumento en el tráfico sin que implique costo para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Entregar el documento de **DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL** de la solución de voz.

AMÉRICAS BPS
Área Jurídica
[Signature]

[Signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- Reportar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** de forma permanente los hallazgos o anomalías presentados durante la prestación de servicios generados para la atención en la línea.
121. Cumplir los requisitos de **Planta telefónica** para lo cual la planta telefónica suministrada por **EL CONTRATISTA** debe tener distribución automática de llamadas (ACD) que permita monitorear los diferentes estados del agente, definir roles y prioridades de skillers, monitoreo y reportes en línea desde las instalaciones del Contact Center y las de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
122. Suministrar el servicio CTI (Computer Telephony Integration) que debe ser compatible con el envío de datos realizados por el IVR y actuar como interfaz entre los clientes y los medios de comunicación que empleen los procesos de cara al cliente para el manejo de los datos de los clientes. Los costos de desarrollo para la integración de CTI deben ser asumidos por **EL CONTRATISTA**. El CTI debe dar cubrimiento al 100% de los asesores, con manejo de reportes automáticos de conectividad de usuarios y conexión y administración de las bases de datos en línea.
123. Prestar el servicio de IVR (Interactive Voice response) como plataforma de comunicaciones que permita interactuar y recibir información a los usuarios, sin necesidad de ser atendido por un asesor, para lo cual deberá.
- Desarrollar Servicios de audio respuesta (IVR) transaccional o no transaccional, para la atención de los diferentes productos de la compañía, este desarrollo se realizará durante la ejecución del contrato.
 - Permitir el desarrollo de IVR transaccional que permita auto atención evitando el paso a asesor cuando **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** lo requiera.
 - Brindar el servicio de audio respuesta IVR a los clientes de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para consultas de información e integrarla con plataformas de web services o con cualquier otra acción como respuesta de un evento generado por un usuario.
 - Ofrecer el servicio de Text to Speech para que se puedan crear mensajes en minutos y ser implementados en el ingreso al Menú del IVR o en opciones transaccionales. El servicio del IVR transaccional será desarrollado durante la ejecución del contrato.
 - Ofrecer el servicio de grabación de voz corporativa para ser implementadas en IVR y realizar modificaciones en el árbol de navegación en un término no mayor a 8 días.
 - Ofrecer el servicio de atención telefónica para consultas y reclamos de clientes que hayan ingresado al sistema de audio respuesta de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** o desarrollado por **EL CONTRATISTA** y que hayan solicitado la opción de operador.
 - Realizar la configuración del IVR principal del número de cabecera y de la programación en su planta telefónica.
 - Las grabaciones de las opciones del IVR se utilizarán con voz humana, esta persona deberá estar disponible para los ajustes que requiera **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Los Menús de audio textos serán suministrados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 - Los cambios realizados al IVR, se deberán probar previamente con ambientes

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

separados al de producción, para efectos de desarrollos y de pruebas, antes de llevar a producción nuevas versiones del sistema. Estos ambientes deben estar provistos de todos los mecanismos de seguridad necesarios que no pongan en riesgo la información y la operación.

124. Contar un sistema automático, progresivo, manual y predictivo de marcación a los teléfonos de los clientes que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** provea en una base de datos, cuya estructura será convenida previamente entre las partes. Este deberá contener históricos de llamadas, número de intentos, re agendamiento de contactos, administración y gestión de campañas y monitoreo de la operación en línea. Deberá detectar automáticamente cualquier tipo de marcación que no sea efectiva; ejemplo: buzones de voz, mensajes de centrales o avisos que indiquen inactividad de las líneas. Deberá desarrollar y contar con un sistema Blending para intercambio automático de llamadas de entrada y salida, sin que implique costo para Positiva. Deberá generar reportes de gestión.
125. Suministrar el servicio de llamadas masivas que contenga Marcador predictivo de llamadas, Administrador de bases de datos, Reportes automáticos de la marcación, Monitoreo de operación en línea por medio de acceso web
126. Realizar el envío de mensajes de texto que contenga: envío de Mensajes de texto a cualquier operador de telefonía celular en Colombia, Plataforma de administración de mensajes de texto, Monitoreo de estado de envío de mensajes de texto: enviado, efectivo y rechazado y Reportes automáticos de la marcación.
127. Realizar el desarrollo del chat sin costo para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y este debe permitir:
 - Desarrollar la herramienta para brindar el servicio de chat para la atención de los diferentes productos de la compañía. Esta debe ser una aplicación que permita el manejo y priorización de skills, tipificación del motivo del contacto, manejo de guiones, manejo de preguntas frecuentes, envío de archivos. Debe permitir generar reportes de historiales de conversación, estadísticas de gestión y niveles de servicio.
 - Las condiciones técnicas del chat pueden ser sugeridas por **EL CONTRATISTA**, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas.
 - Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través de la línea de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía.
 - Debe permitir la administración de las sesiones entrantes que permita identificar las sesiones de conversación y en cola.
 - Debe permitir monitoreo de calidad a las respuestas escritas por sesión
 - Debe contar con el manejo de plantillas y/o scripts de respuesta
 - Debe permitir adjuntar archivos para envío por correo electrónico
 - La plataforma se debe integrar con la página web que determine **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** para la publicación del servicio.
 - Generar reportes web y la búsqueda de conversaciones por criterios.
 - Debe contar con reportes de gestión que permitan la medición de niveles de servicio.
 - Deberá suministrar cinco (5) licencias, sin costo para **POSITIVA COMPAÑIA DE**

[Handwritten signatures and initials]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

SEGUROS S.A., con el fin de desarrollar la gestión del servicio del chat

128. Ofrecer dentro del servicio de desarrollo y gestión de los correos electrónicos contando con Monitoreo de estado de envío de correo y reportes de efectividad de la gestión de envío.
129. Contar con un plan de **Contingencia y Continuidad** para garantizar la operación del Contact Center, para lo cual **EL CONTRATISTA** debe presentar documento del plan de contingencia y continuidad, detallando estrategias y tiempos para la puesta en marcha de la operación, con el objetivo de responderle a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones. Debe contar con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los Servicios contratados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, como el normal desarrollo del objeto social de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** Como consecuencia de lo anterior, **EL CONTRATISTA** deberá declarar expresamente que tiene definido, implementado, probado y durante la vigencia del contrato, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos de seguridad de la información, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, salvo que se presenten eventos imprevisibles e irresistibles que impidan materialmente actuar o desarrollar los planes de contingencia o los planes que garanticen la continuidad del negocio.

PARAGRAFO: 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 siempre y cuando se encuentren debidamente probadas y obren mediante sentencia judicial ejecutoriada y en firme.

CLAUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA, en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. Verificar, revisar y aprobar a través del supervisor designado, el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
2. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
3. Colocar a disposición de **EL CONTRATISTA** los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
4. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
5. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL CONTRATISTA** de conformidad con los términos de éste proceso.
6. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
7. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- que de él forman parte.
8. Proveer los guiones y protocolos de atención de llamadas autorizados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 9. Responder ante los entes de vigilancia y control por los servicios que le corresponde garantizar a sus asegurados y asegurados.
 10. Responder ante sus asegurados por sus obligaciones legales y contractuales.
 11. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.
 12. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** el software necesario y debidamente licenciado para gestionar los servicios del contrato.
 13. Pagar a **EL CONTRATISTA** la contraprestación acordada una vez presentada la respectiva factura, de conformidad con lo establecido en este contrato y dentro del plazo pactado.
 14. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.
 15. Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato.
 16. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo de **EL CONTRATISTA**, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
 17. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
 18. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, atenderá las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios de **EL CONTRATISTA**.
 19. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, guardará la confidencialidad de la información del know how de **EL CONTRATISTA** y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial.
 20. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** debe informar y capacitar al contratista en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada.
 21. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** debe permitir el acceso a las aplicaciones y bases de datos, necesarios para la prestación del servicio, a través de los mecanismos que se definirán por las partes.
 22. Determinar el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos que defina **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
 23. Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio.
 24. Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- significativas y sobre la normatividad aplicable a los mismos que incluya a los funcionarios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
25. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** deberá certificar en conocimientos y para ingreso a la operación la totalidad de los agentes que se capacitan, luego de finalizada y aprobada su etapa de inducción con **EL CONTRATISTA**.
 26. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** definirá la metodología de evaluación y la nota mínima de aprobación será de 9.0 sobre 10.0. En caso de que un agente no apruebe la evaluación el agente tendrá derecho a recibir retroalimentación por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y refuerzo de conocimientos por parte de **EL CONTRATISTA** para presentar de nuevo evaluación con el mismo estándar exigido de nota mínima de calificación. Si el asesor vuelve a reprobar la evaluación será descartado del proceso.
 27. Se deberá realizar alineación entre las partes (contratante y contratista) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** teniendo en cuenta el objeto del contrato, el modelo, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios.
 28. Entregar y actualizar la información oportuna a AMERICAS para la cabal ejecución del objeto del contrato;
 29. Brindar la información para que sea suministrada a los asesores para que estos a su vez la transmitan a los usuarios, garantizando que sea información veraz, actual y que la misma no infrinja la ley, no adolezca de publicidad engañosa o infrinja las buenas costumbres.
 30. Positiva compañía de Seguros proporcionara mecanismos de acceso seguro a las aplicaciones propias que se requieran para la correcta ejecución del objeto del contrato conforme a sus políticas y manuales internos.
 31. Suministrar al contratista de manera oportuna, las políticas, directrices, guiones, documentos y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por las Leyes, Decretos y reglamentos que le sean aplicables, así como de acuerdo a lo establecido por los entes de control
 32. Las contraseñas y/o clave de acceso a sistemas y/o aplicativos de propiedad de positiva será entregadas de manera confidencial a cada uno de los responsables de manera confidencial y se debe dejar un acta de entrega con la responsabilidad de uso.
 33. En caso que resulte necesario para la ejecución del presente contrato que deba realizarse el tratamiento de datos personales, **EL CONTRATANTE** de manera previa, expresa e informada autoriza a AMERICAS, para que, directamente o a través de sus encargados del tratamiento de datos personales, lleve a cabo la recolección, solicitud de autorizaciones, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia y transmisión (el "tratamiento") de sus datos personales, sus clientes y de los datos personales de terceros que está entregando con ocasión de la relación contractual. Esto, exclusivamente para las finalidades propias de la ejecución del contrato y con las que resulten similares o análogas a este conforme a la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Personales de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

34. En su calidad de responsable del tratamiento de datos, dará cumplimiento a las obligaciones que en tal sentido establece la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Para el cabal cumplimiento de esta norma, EL CONTRATANTE asumirá las obligaciones que así le correspondan de la información y actualización, respecto a las bases de datos personales y demás bases que contengan datos personales que le entregará AL CONTRATISTA para la correcta prestación de los servicios requeridos. En el evento de que sean entregadas bases de datos EL CONTRATANTE certifica que las mencionadas bases cuentan con las debidas autorizaciones claras, expresas y suficientes para los fines que aquí se establecen.
35. Todas las demás obligaciones que se establezcan en el presente contrato y las normas que lo rigen.

CLAUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor total del presente contrato será hasta la suma de **DOS MIL CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE (\$ 2.046.543.000)**, incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

La facturación debe hacerse teniendo en cuenta el esquema que se detalla a continuación, en el que se presenta cada uno de los servicios brindados por **EL CONTRATISTA**. Las tarifas están dadas en pesos colombianos, discriminando el valor unitario, el valor del IVA y el valor total, cumpliendo con las especificaciones del RFQ. Estas tarifas incluyen servicio de grabación de llamadas y la entrega de grabaciones:

LINEA DE ATENCIÓN - SERVICIO AL CLIENTE			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 2.820	\$ 20.443
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 2.784	\$ 20.182

GESTIÓN OUT- BOUND			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 2.820	\$ 20.443
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 2.784	\$ 20.182

GESTION CHAT			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 2.820	\$ 20.443
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 2.784	\$ 20.182

GESTION CLICK TO CALL			
-----------------------	--	--	--

AMERICAS BPS
 Vo.Bo. Área Jurídica

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 2.820	\$ 20.443
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 2.784	\$ 20.182

Licencia Click to Call: El contratista suministrará dentro del contrato 5 licencias sin costo, el valor relacionado en este ítem corresponderá al valor de cada licencia adicional en caso de ser requerido por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Conexión	\$ -	\$ -	\$ -

GESTIÓN BACK OFFICE

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora Back Office	\$ 19.796	\$ 3.167	\$ 22.963

PUESTO DE TRABAJO FUNCIONARIOS DE POSITIVA

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Puesto de trabajo	\$ 1.399.965	\$ 223.994	\$ 1.623.959

VIRTUAL HOLD

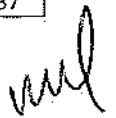
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 146	\$ 23	\$ 169

PRI (Primary Rate Interface) (30 canales)

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Arrendamiento Mensual - Precio unitario	\$ 630.230	\$ 100.837	\$ 731.067

**SERVICIO DE AUDIO-RESPUESTA - IVR
 TRANSACCIONAL- INCLUYENDO LICENCIA TEXT TO
 SPEECH**

Descripción (Unidades en Minutos), Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 139	\$ 22	\$ 161
50.001 a 75.000	\$ 133	\$ 21	\$ 154
75.001 a 100.000	\$ 128	\$ 20	\$ 148
100.001 a 120.000	\$ 123	\$ 20	\$ 143
Mayor a 120.001	\$ 118	\$ 19	\$ 137



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

SERVICIO DE AUDIORESPUESTA IVR- NO TRANSACCIONAL			
Descripción: (IVR no transaccional)	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 78	\$ 12	\$ 90

SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE			
Descripción: El proveedor debe suministrar mensualmente 200 horas de desarrollo sin costo alguno. Este costo relaciona las horas adicionales que pueda requerir POSITIVA para desarrollos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora adicional ingeniero desarrollo de Software	\$ 77.346	\$ 12.375	\$ 89.721

SERVICIO SMS			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor mensaje enviado de forma efectiva	\$ 128	\$ 20	\$ 148

SERVICIO ENVIO CORREOS ELECTRÓNICOS			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor por correo enviado	\$ 45	\$ 7	\$ 52

SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE VOZ AUTOMÁTICOS (Llamadas masivas de IVR)			
Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 152	\$ 24	\$ 176
50.001 a 75.000	\$ 144	\$ 23	\$ 167
75.001 a 100.000	\$ 137	\$ 22	\$ 159
100.001 a 120.000	\$ 131	\$ 21	\$ 152
Mayor a 120.001	\$ 126	\$ 20	\$ 146

Los valores se cancelarán en forma mensual conforme a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, con los siguientes soportes : a) presentación de la factura b) relación de servicios prestados c) informe ejecutivo de gestión del periodo presentado por **EL CONTRATISTA** incluyendo reporte de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados; d) La relación del personal activo e inactivo e) informe de supervisión aceptando y aprobando el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el periodo a facturar y f) Certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representa Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales. El cobro deberá efectuarse dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes, y pagadero dentro de los treinta (30) días

Handwritten signatures and initials

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

siguientes a la presentación de la factura. Esta facturación se debe realizar en pesos colombianos y debe incluir la relación detallada de todos los productos y/o servicios facturados.

PARAGRAFO PRIMERO: Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña de los soportes requeridos para el pago, el término para este solamente empezará a contarse en la fecha en que se presenten en debida forma o se haya portado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y no tendrán por ello derecho a pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza, así mismo los servicios a facturar por **EL CONTRATISTA** deberán ser aquellos prestados desde el momento en que se declare el inicio de la ejecución del contrato.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, junto con los documentos citados que debe presentar **EL CONTRATISTA** de manera mensual.

PARAGRAFO SEGUNDO: En caso de que se decidiera que se auditará a **EL CONTRATISTA**, la factura presentada será sometida al proceso de auditoría de calidad, pertinencia y de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

PARAGRAFO TERCERO: El valor aquí pactado será aplicado hasta el día 31 de Diciembre de 2016

PARAGRAFO CUARTO: Conciliaciones. El procedimiento para conciliar las cifras relacionadas con el presente contrato es el siguiente: a) Una vez terminado el mes de operación respectivo o en su defecto el término de utilización de los bienes y dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, **AMERICAS** remitirá vía correo electrónico un formato de pre facturación para revisión de **POSITIVA**. Posterior a esto un representante designado por **AMERICAS** y uno designado por **EL CONTRATISTA**, dispondrán de un término de hasta cinco (5) días hábiles para conciliar la relación de pagos a efectuar por **EL CONTRATANTE** de acuerdo a los servicios prestados. Si en este tiempo no se presentan observaciones por parte de **EL CONTRATANTE**, se entiende que los términos de factura han sido aprobados por éste; b) En caso de presentarse diferencias, debidamente probadas y sustentadas, entre **AMERICAS** y **EL CONTRATANTE** respecto al monto y conceptos facturados, las partes dispondrán de hasta cinco (5) días hábiles para arreglar de mutuo acuerdo tales diferencias; c) Si persisten las diferencias, **AMERICAS** estará facultado para facturar el valor no sujeto a discusión en los términos aquí indicados. d) Respecto al valor sujeto a discusión las partes lo conciliarán en el periodo siguiente. Si persiste la diferencia, ésta será escalada ante el respectivo Gerente encargado de **EL CONTRATANTE** y el Gerente o quien haga sus veces de **AMERICAS**; si persiste el desacuerdo, estos se reunirán a efectos de conciliar dichas diferencias, las que, de continuar, se resolverán a través del arreglo directo previsto contractualmente, en los términos y bajo los lineamientos establecidos en este contrato.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

**CLAUSULA QUINTA.- SUJECION DE LOS PAGOS A LA APROPIACION
PRESUPUESTAL**

El presente contrato, esta soportado presupuestalmente con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP No. 2016000232 expedido por el área de Presupuesto con fecha 20 de abril de 2016 por valor de **DOS MIL CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE (\$2.046.543.000)** con cargo al rubro Contact Center, el cual se afectará en su totalidad.

CLAUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION

El plazo del contrato será el 31 de diciembre de 2016, contados a partir de la fecha de la suscripción del Acta de Inicio, previo perfeccionamiento y legalización. Para su ejecución requerirá de la aprobación de la garantía única.

CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato será en el territorio nacional. El operador logístico tendrá su sede principal en la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 90-10 Carvajal.

CLAUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** expedida 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: Para efectos de la constitución de la garantía se establece la suma del contrato.

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

PARÁGRAFO CUARTO: 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

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

PARAGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

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

CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION

La Supervisión del contrato será efectuada por la Profesional Especializada Grado 7 de la Vicepresidencia de Negocios, Liany Moreno Virviescas.

CLAUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL REQUERIDO

EL CONTRATISTA deberá garantizar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** los siguientes requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para la operación durante la ejecución del contrato y en el horario establecido por la compañía, debiendo contar con el personal de las calidades señaladas y en el número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de cada uno de los servicios y de manera exclusiva. Toda la responsabilidad derivada de los contratos de trabajo del personal asignado a la operación correrá a cargo exclusiva de **EL CONTRATISTA**. Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al Usuario y al Ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas.	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. Considera las necesidades de los usuarios al atender sus requerimientos. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado. Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.




**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

1. Se deberán acreditar dichas habilidades presentando certificación expedida por profesional del área de psicología o una organización especializada en selección de personal, en la cual indique que el personal que relacione cumple con las competencias establecidas en este capítulo así mismo relacione la metodología aplicada (prueba, entrevista, otro).
2. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en cualquier momento podrá solicitar las hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento del perfil requerido.
3. Se deberá garantizar como mínimo el perfil que se relaciona a continuación para el manejo de la cuenta, Este personal trabajará con base de la operación en la misma ciudad de la sede principal de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

PERFIL	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	No.	DEDICACIÓN
Gerente de cuenta	Profesional en áreas de Ingeniería Industrial o Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en call center mínima de 5 años.	1	Compartido
Jefe de Operación	Profesional en Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en el objeto contractual y call center mínima de 3 años.	1	Exclusivo
Coordinadores Supervisor de operación	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente.	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres, con experiencia mínima de 2 años	Ratio de: 1 coordinador por cada 25 agentes	Exclusivo
Agentes	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con experiencia de mínimo (1) un año en manejo de call center en áreas de servicio al cliente preferiblemente del sector salud	Los suficientes de acuerdo a análisis de personal requeridos para cumplimiento de los ANS	Exclusivos
Monitor de Calidad	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativos	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de calidad de call center y manejo de operaciones de servicio al cliente	Ratio de: 1 formador por cada 35 agentes	Exclusivo

AMERICAS BPS
 Vgo. Área Jurídica

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
 BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Formador	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativos	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, interlocutor	Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de formación de call center y manejo de operaciones de servicio al cliente	Ratio de: 1 formador por cada 35 agentes	Exclusivo
Agente Back-Office	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía,	Con experiencia de mínimo (1) un año en manejo de call center en áreas de servicio al cliente preferiblemente del sector salud	Los suficientes para la atención de estos requerimientos	Exclusivo

Al determinar la relación del Staff vs el número de asesores y/o coordinadores, el redondeo de los decimales será:

- o Si el número siguiente de la coma es menor a 5, se redondeará hacia abajo en el número entero más próximo. Ejemplo 3,4 = 3
 - o Si el número siguiente de la coma es mayor o igual a 5, se redondeará hacia arriba en el número entero más próximo. Ejemplo 3,5 = 4
4. En caso de presentarse incapacidad se hace necesario tener el reemplazo de una persona distinta a los que se tienen en la operación y que cumpla con el perfil. Si está de vacaciones y el tráfico de los servicios los demanda debe ser reemplazado.
 5. Se deberá contar con personal de apoyo mínimo en las siguientes áreas o afines que brindaran soporte a los procesos de la operación, se deberá mostrar la estructura y forma de participación de dichas áreas:
 - o Innovación o proyectos
 - o Control y Work force
 - o Recursos humanos (Selección de personal)
 - o Formación
 - o Calidad
 - o Servicios tecnológicos e información
 - o Infraestructura
 - o Helpdesk (soporte 7x24)
 6. Rotación y Ausentismo: Se deberán describir los mecanismos para garantizar el control de Niveles de rotación del recurso humano, describir su modelo de gestión humana en el que se identifique la gestión que hacen de las personas y equipos de trabajo que apalanquen los resultados sostenibles para la campaña. En esta descripción se deben incorporar aspectos tales como:
 - o Procesos de reclutamiento y selección.
 - o Entrenamiento inicial.
 - o Formación continuada y formación en operación
 - o Gestión de la relación laboral
 - o Gestión de la salud y seguridad.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- o Gestión de la comunicación y del feed back,
- o Gestión las competencias, el desempeño y reconocimiento (Plan carrera)
- o Modelo de bienestar y beneficios para los asesores.
- o Programas de bienestar.
- o Beneficios del modelo de gestión humana
- o Enfoque del control de la rotación
- o Medición de la rotación

EL CONTRATISTA deberá realizar seguimiento al ausentismo de la campaña y de acuerdo con los resultados obtenidos el contratista deberá establecer planes de acción para minimizar el impacto y presentarlos a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS cuando los solicite.

7. **Retiros e ingresos de personal:** Los retiros de personal de la campaña no deberán impactar los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña, para ello deberán contar con un back up de personas que ya se encuentren preseleccionadas y capacitadas con el fin de proveer los cargos en máximo 3 (tres) días hábiles para los cargos que queden vacantes. EL CONTRATISTA deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal cuando el dimensionamiento lo requiera para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de servicio de la operación.

PARAGRAFO PRIMERO: Si durante la ejecución del mismo, un integrante del equipo mínimo de trabajo debiera retirarse por cualquier razón, éste deberá ser reemplazado por otra persona con idénticas o mejores capacidades, justificando la ausencia, indicando el tiempo por el cual se retira y anexando la hoja de vida y sus soportes para autorización del nuevo integrante por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

PARAGRAFO SEGUNDO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A y EL CONTRATISTA concertarán los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con la aceptación del presente CONTRATO, se obliga a mantener a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A 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.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- 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 por la jurisdicción contencioso administrativa.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- SANCIONES

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

En caso de incumplimiento total 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente **CONTRATO**, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, los cuales deberán estar debidamente demostrados y obrar mediante sentencia judicial debidamente ejecutoriada. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

PARAGRAFO PRIMERO: 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

PARAGRAFO SEGUNDO: Para la imposición de cláusula penal deberá seguirse el siguiente procedimiento: i) ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de incumplimiento y a partir del cual positiva considere que procederá la imposición de la cláusula penal, POSITIVA deberá notificar al **CONTRATISTA** a la mayor brevedad posible; ii) **EL CONTRATISTA** una vez recibida dicha notificación, dispondrá de diez (10) días para dar respuesta a la comunicación de POSITIVA. Si pasados los diez (10) días **EL CONTRATISTA** no ha dado respuesta a la comunicación, POSITIVA podrá imponer al **CONTRATISTA** la cláusula penal. Si la respuesta del **CONTRATISTA** es satisfactoria para POSITIVA, se archivara el proceso adelantado para imponer la sanción, de lo contrario **EL CONTRATISTA** tendrá cinco (5) días adicionales para sanear los hechos que dieron lugar al incumplimiento. Pasado este término de cinco (5) días sin que haya subsanado los hechos endilgados por POSITIVA como constitutivos de incumplimiento, POSITIVA procederá a imponer la sanción.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del objeto del presente contrato acepta suscribir el documento en el cual se pacten los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS, por los cuales se regirá la ejecución del mismo. El incumplimiento de los indicadores allí contenidos conllevará los descuentos indicados en los en los estudios previos.

PARAGRAFO: Los Acuerdos de Niveles de Servicio serán ajustados de mutuo acuerdo por las partes por lo menos una vez al año.

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- 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.

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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- 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 **EL 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.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este **CONTRATO POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A** 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 COMPANIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- AUDITORIAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente **CONTRATO**, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A** 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**.

CLAUSULA VIGESIMA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A** así:

PROVEEDOR TIPO B, Persona Jurídica:

- Certificación de competencias del personal a disposición para la prestación del servicio.
- Hojas de vida con soportes del perfil mínimo del grupo principal de personas vinculadas en donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia

[Handwritten signature]

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- Certificación Paz y Salvo de pago de aportes parafiscales, suscrita por el Revisor Fiscal (si es sociedad anónima) o del Representante Legal de la entidad que esté contratando con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** (si es limitada).
- Presentación de la Matriz de Peligros y Riesgos en el inicio de la contratación, donde el contratista identifique peligros, riesgos y se establezcan los controles.
- Documento que acredita al Oferente como habilitado o autorizado para prestar el servicio objeto de esta contratación.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Las partes podrán 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 **LAS PARTES** incumplen alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este **CONTRATO** o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

PARAGRAFO: LAS PARTES contarán un término de diez días para subsanar el incumplimiento previo a la terminación.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- LIQUIDACION

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

CLAUSULA VIGESIMA 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causara un perjuicio **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**. Siempre que dicho perjuicio se encuentre debidamente demostrado y obre mediante sentencia o resolución ejecutoriada y en firme.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- 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 QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuvieron acceso **LAS PARTES** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aun terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** 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 le fuere dado a conocer por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con lo cual a partir de la fecha **LAS PARTES** y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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 **LAS PARTES** puedan garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información 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 por dos (2) años.

PARAGRAFO PRIMERO: Protección a los datos personales: En el evento que EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo del presente contrato 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

PARAGRAFO SEGUNDO: Así mismo cualquier desarrollo que eventualmente se llegare a realizar durante la integración y ejecución del contrato y en cualquier circunstancia será propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** EL CONTRATISTA se obliga a realizar los trámites pertinentes para la cesión de los derechos patrimoniales.

PARAGRAFO TERCERO: Los datos de cualquier carácter e información y el software, que sean entregados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos durante la ejecución del contrato, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, por lo cual no podrán ser cedidos o entregados a terceros a ningún título. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** adoptará todas las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, ya sea por cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados e información suministrada y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

PARAGRAFO CUARTO: La administración y uso de la base de datos a la cual se generen llamadas de salida es responsabilidad de **EL CONTRATISTA**. Los datos de cualquier carácter e información, que sean entregados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos por ésta durante la ejecución del contrato, como los clientes que hayan adquirido los productos y/o servicios de **POSITIVA**, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, por lo cual no podrán ser cedidos o entregados a terceros a ningún título. **EL CONTRATISTA**, reconoce y acepta que las bases de datos de clientes actuales y las que se lleguen a generar son de exclusividad propia de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

PARAGRAFO QUINTO: Hará parte integral del contrato el acuerdo de confidencialidad que se suscriba.

AMERICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

PARAGRAFO SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL: AMERICAS mantendrá la propiedad y titularidad de todos los procesos, conocimientos, herramientas, procedimientos, desarrollos, códigos idea de negocio, sistemas, aplicativos, software, plataformas de su propiedad y toda la información recopilada por AMERICAS que sean utilizados en desarrollo del contrato. Toda especificación, herramientas, datos, documentación, programas de computación o información técnica o comercial suministrados o revelados entre las partes por motivo o con ocasión de las actividades derivadas de la ejecución del presente contrato, se considerará propiedad exclusiva de la parte que ejerza derechos sobre la misma, incluyendo la titularidad correspondiente a los derechos de autor, las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes asociados con el producto, los equipos y todo material susceptible de tales derechos, que hayan sido aportados por las partes al servicio del proyecto de negocio jurídico que contiene este documento. Si por algún motivo, AMERICAS llegare a desarrollar algún tipo de software y/o aplicativo para llevar a cabo cualquiera de los procesos requeridos para la correcta ejecución del objeto de este contrato, este software y/o aplicativo será de propiedad exclusiva de AMERICAS.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- IDENTIFICACION DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, **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.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMATICA Y FISICAS A SER APLICADAS

EL CONTRATISTA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, 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.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA.- 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, deba entregar

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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 informar en forma inmediata a **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente **CONTRATO**, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

PARAGRAFO 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.

CLAUSULA TRIGESIMA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

EL CONTRATISTA garantizará la continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato.

Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto en la ejecución de las actividades, así mismo debe:

- Documentar un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**
- Realizar y evidenciar las debidas pruebas que respalden la efectividad de los planes de continuidad documentados.
- Atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad a petición de la compañía.
- Mantener debidamente actualizados y aprobados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**
- Alinear sus planes de contingencia al plan de continuidad del negocio con el que cuente **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- 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.

AMERICAS EPS
Abdo. Area Jurídica

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 321 DE 2016
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS
BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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

CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION 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
- (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 TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes elaborado el registro presupuestal, y legalizado con la aprobación de las pólizas,

PARAGRAFO. LAS PARTES podrán modificar el contenido del presente contrato por mutuo acuerdo, lo cual deberá constar por escrito.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y LEGISLACION APLICABLE

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. El presente contrato se registrará por la Ley Colombiana. Cualquier tipo de disputa, controversia y/o diferencia que se llegare a presente entre las partes será resuelta en los términos del presente contrato

En constancia se firma el presente contrato a los veintiún (21) días del mes de abril de 2016.


POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.


MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER
Vicepresidente de Negocios


MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ
Representante Legal

Elaboró:
Revisan y aprueban:


Yanneth Ramirez
Sandra Rey
Liyany Moreno