

- 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

Entre los suscritos a saber: **JORGE ALBERTO SILVA ACERO**, mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No 19.459.141, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE TÉCNICO**, nombrado mediante resolución No 1051 del 14 de diciembre de 2018 y posesionado mediante Acta No 534 del 18 de diciembre de 2018, debidamente autorizado mediante resolución de delegación No 2166 del 09 de septiembre de 2015, actúa en nombre y representación legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** con NIT 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**, y por la otra parte, **CHARLES WILSON MORALES ALMONACID**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.601.212 de Bogotá en calidad de representante legal de la **AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**, con NIT 800.212.545-4 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, en desarrollo de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de **POSITIVA**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de invitación pública definida en el Numeral 9 "MODALIDADES DE SELECCIÓN" del Manual para la Gestión de Abastecimiento.

2) Que **POSITIVA** requiere contratar la prestación de servicios y operador, para el desplazamiento, alojamiento y alimentación, que permita atender las prestaciones asistenciales, como parte de la atención integral de sus asegurados.

3) Que **POSITIVA**, el día 12 de junio de 2019, de conformidad con lo establecido en Manual para la Gestión de Abastecimiento, realizó la publicación de los Pre-Términos de referencia y los anexos de la Invitación Pública No. 05 de 2019, en su página Web y el día 17 de julio de 2019, dio inicio formal al proceso de Invitación Pública No. 05 de 2019 con la publicación de los Términos de Referencia Definitivos y el Documento Consolidado de Respuestas a las observaciones presentadas a los Pre-Términos de Referencia.

4) Que el día 8 de agosto de 2019, a las 03:00 p.m., se realizó el cierre de la Invitación Pública No. 05 de 2019, de conformidad con lo establecido en el cronograma de los Términos de Referencia Definitivos, y se presentaron las siguientes ofertas:

NOMBRE DEL OFERENTE
1) UNIÓN TEMPORAL DU-VTC - DU BRANDS S.A.S.
2) AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.
3) PUBLICA S.A.S.
4) DUQUE ESCOBAR Y CIA VCH TRAVEL-VIAJES CHAPINERO
5) MEDITRÁMITES S.A.S.
6) UNIÓN TEMPORAL I POSITIVA.
7) UNIÓN TEMPORAL ALIANZA POSITIVA.
8) UNIÓN TEMPORAL FIVEUPACLA.

5) Que el día 22 de agosto de 2019 se publicaron los informes preliminares de verificación habilitante y de evaluación puntuable.




- - - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

6) Que, vencido el término del traslado de los informes preliminares de verificación habilitante y de evaluación puntuable, previo estudio de las solicitudes de subsanación y de las observaciones a los informes, y hechas las las verificaciones habilitantes Jurídica, financiera y Técnica se arrojó el siguiente resultado:

OFERENTE	PROPUESTA HABILITADA / RECHAZADA
1) DU BRANDS S.A.S.	HABILITADA
2) AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.	HABILITADA
3) PUBLICA S.A.S	HABILITADA
4) DUQUE ESCOBAR Y CIA VCH TRAVEL-VIAJES CHAPINERO	RECHAZADA
5) MEDITRÁMITES S.A.S.	RECHAZADA
6) UNIÓN TEMPORAL I POSITIVA.	RECHAZADA
7) UNIÓN TEMPORAL ALIANZA POSITIVA.	RECHAZADA
8) UNIÓN TEMPORAL FIVEUPACLA	RECHAZADA

7) Que teniendo en cuenta las propuestas habilitadas se realizó la Evaluación puntuable la cual arrojó el siguiente resultado.

Factor Puntuable.	DU BRANDS	GOLDTOUR S.A.S	PUBLICA S.A.S.
Mayor número de tiquetes nacionales ida y vuelta de cortesía, ofertados por cada 100 tiquetes ida y vuelta a nivel nacional autorizados. (150 puntos)	150	38	38
Mayor porcentaje de descuento sobre la tarifa administrativa aprobada por la Aeronáutica Civil, para tiquetes aéreos nacionales e internacionales. (50 puntos)	50	0	0
Menor valor total en las tarifas unitarias en Hoteles. (150 puntos)	150	146	131
Menor valor total en las tarifas unitarias rutas intermunicipales (150 puntos)	129	150	116
Mayor número de convenios y/o alianzas con hoteles que dispongan de accesibilidad y habitaciones acondicionadas para personas en condición de discapacidad. (100 puntos)	100	97	0
Mayor número de convenios y/o alianzas con empresas de transporte interdepartamental debidamente habilitadas para la prestación del servicio a nivel nacional (100 puntos)	8	100	0
Descuento por pronto pago (100 Puntos)	100	83	0
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas naturales de Colombia o por residentes en Colombia o de aquellos países a quienes se les aplica principio de reciprocidad, de acuerdo con la legislación nacional. (Max. 100 puntos)	100	100	100
Recurso Humano en Condiciones Especiales	0	100	100

TOTAL		
787	814	485

Es-649

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

8) Que de conformidad con lo anterior, se publicó acta de selección, el día 07 de octubre de 2019 en la página WEB de la Compañía, seleccionando la propuesta presentada por la "AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.", al obtener el mayor puntaje con base en los criterios de selección definidos en los términos de referencia de la Invitación Pública.

9) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

10) Que, según la certificación expedida por el Revisor Fiscal, la sociedad aquí contratista se encuentra a paz y salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.

11) Que el presente contrato se encuentra amparado presupuestalmente con la reserva técnica de siniestros, certificada por la Vicepresidencia Técnica de **POSITIVA**.

12) Que de conformidad con lo expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO.**

**EL CONTRATISTA**, se compromete para con **POSITIVA** a la: PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y OPERADOR, PARA EL DESPLAZAMIENTO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN, QUE PERMITA ATENDER LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES, COMO PARTE DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SUS ASEGURADOS.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Alcance del Objeto: a) La prestación de servicios de apoyo, para el desplazamiento, alojamiento y alimentación de los asegurados, incluye, entre otros: Suministro de tiquetes aéreos, reservas en hoteles y suministro de alimentación, nacional e internacionalmente, suministro de tiquetes terrestres y giros como parte de la atención integral de sus asegurados. b) **EL CONTRATISTA** deberá tener en cuenta la implementación de la plataforma CUIDA 2.0 en sus procesos operativos, teniendo en cuenta que de esta se desprenden procesos automáticos para la gestión de reservas y como canal de gestión y consulta de servicios a los clientes empresariales. Al efecto, **EL CONTRATISTA** deberá capacitarse el manejo de la plataforma de conformidad con cronograma de implementación y transición de la operación. **EL CONTRATISTA** debe enviar los respectivos tiquetes o reservas de cualquier servicio, a través de la plataforma CUIDA 2.0, dispuesta por **POSITIVA** para tal fin, y/o situarlos en el lugar de recepción o entrega al asegurado, en cualquier hotel, terminal aérea o terrestre del país, en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS. c) **EL CONTRATISTA** recibirá la solicitud de servicios, a través de la plataforma CUIDA 2.0 suministrada por **POSITIVA** y el a su vez responderá sobre la misma de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio, adicional debe realizar la notificación vía correo electrónico al operador logístico de autorizaciones de la gestión realizada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para mayor ilustración y definición de los términos del presente Contrato, la propuesta presentada por **EL CONTRATISTA** junto con los términos de referencia, adendas, anexos, estudios previos del proceso y documentación publicada en la página WEB, de Invitación Pública No. 05 de 2019, hacen parte integral del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** **EL CONTRATISTA** deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con **POSITIVA** y atender con celosa diligencia los encargos

10 - - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

que por este contrato se le confieran. De igual manera deberá mantener permanentemente informada a la Compañía del desarrollo del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA. - NO EXCLUSIVIDAD.**

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

**CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

**OBLIGACIONES GENERALES:**

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Suscribir, de manera simultánea con el presente contrato, el correspondiente documento de Acuerdo de Nivel de Servicios.
3. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.
4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
6. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
7. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos de este.
8. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
9. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
10. Disponer de toda la infraestructura necesaria para la ejecución del contrato.
11. Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y demás disposiciones legales vigentes aplicables.
12. Cumplir con las recomendaciones y requerimientos formulados por la auditoria e interventoría de Positiva, dentro del proceso de verificación de garantía de calidad y cumplimiento de lo estipulado en el contrato.
13. Confirmar que a quien se dé la atención efectivamente se encuentra afiliado a **POSITIVA**, mediante la autorización de servicio, utilizando las herramientas o canales definidos por la Compañía para tal fin
14. Cumplir con el INSTRUCTIVO PARA PRESENTACION Y TRAMITE DE CUENTAS MEDICAS POR IPS, PROVEEDORES Y RECOBROS EPS, ANTE **POSITIVA**, o el documento que lo modifique, adicione, sustituya o complemente, del cual se le entrega copia en la fecha de firma del contrato.
15. Conocer y cumplir el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL NEGOCIO de Positiva, del cual se le entrega copia a **EL CONTRATISTA** en la fecha de 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.
16. Acatar las disposiciones de Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio y las demás que por ley y este contrato le correspondan.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. Recibir las solicitudes de servicios, a través de la plataforma CUIDA 2.0 suministrada por **POSITIVA** y responder sobre la misma de acuerdo con los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio para tal fin.
2. Suministrar para la ejecución del contrato personal suficiente, idóneo, calificado y capacitado contando como mínimo con el siguiente recurso humano, el cual deberá estar en la capacidad de atender y administrar la operación de **POSITIVA**, y contar con los siguientes perfiles:

A.1. Un (1) Gerente de cuenta.

- Con título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Administración, Ingeniería Industrial o afines, Economía y/o afines de una institución educativa superior avalada por el Ministerio de Educación Nacional.
- Con un mínimo de 5 años de experiencia en el sector de agencia de viajes y turismo, de los cuales deberá acreditar como mínimo un (1) año de experiencia en coordinación y/o dirección de grupos de trabajo en agencias de viajes y turismo y negociación y administración de convenios de viajes y turismo corporativos y/o en paquetes.
- Acreditar experiencia en servicio al cliente dentro de los últimos cinco años.

A.1.1. Garantizar que el Gerente de cuenta tenga dentro de sus funciones, las siguientes:

- Negociar con los proveedores de servicios de transporte aéreo nacional e internacional, de transporte de pasajeros por carretera y de servicios de alojamiento en hotel y manutención.
- Facilitador de situaciones presentadas durante la ejecución del contrato.
- Ser el responsable de dar respuesta y atender los incidentes, quejas y situaciones anómalas y/o irregulares que se lleguen a presentar relacionadas con la ejecución del contrato.
- Atender los requerimientos y/o peticiones que le sean efectuados por Positiva y que se relacionen con el objeto del contrato.
- Asistir a las reuniones a las cuales sea citado por Positiva relacionadas con el objeto del contrato.
- Negociar, administrar y hacer seguimiento a los beneficios que le corresponda a Positiva por el volumen de suministro de tiquetes aéreos.
- Hacer seguimiento, atender y verificar la debida aplicación de las sanciones y/o multas que se lleguen a presentar por el no uso de tiquetes y/o reservas de alojamiento en hotel y manutención.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, y responder al supervisor y/o interventor del contrato cuando se le notifiquen sanciones aplicables a su incumplimiento.
- Diseñar e implementar junto con su equipo las acciones de mejora y correctivas que se requieran para dar cumplimiento al objeto del contrato bajo los estándares requeridos por la Compañía.

A.2. Siete (7) Asesores

Con Formación técnica o tecnológica en carreras afines con Administración y/o Gestión turística de una institución de educación no formal autorizada por el

5 - - 6 4 9 DE 2019 CELEBRADO  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

ministerio de educación, o acreditación de últimos semestres de pregrado (sexto semestre en adelante) en carreras afines con administración y/o gestión turística de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación con dos (2) años mínimos de experiencia acreditada en manejo de reservas aéreas y/o terrestres, hoteles y tarifas.

Acreditación: La formación del equipo de trabajo se deberá acreditar con la Hoja de Vida (Formato Función Pública) de cada uno de sus integrantes debidamente diligenciadas y sus documentos soporte académicos y de experiencia: Copia del diploma de formación de profesional, técnico profesional o tecnólogo o la certificación de una institución de educación cuenta con la acreditación ante el Ministerio de Educación Nacional y los certificados de experiencia laboral en el cual se señale nombre y NIT de la empresa que la expide, cargo, fecha de ingreso y de egreso. En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.

En caso de presentarse cambios en el personal que soporta la operación, deberán remitir las hojas de vida a la compañía soportando el cumplimiento de los requisitos anteriormente definidos.

3. Realizar el registro de toda la gestión para el asegurado en la herramienta de gestión CUIDA 2.0 dispuesta por **POSITIVA**.
4. Notificar al asegurado todos los servicios a prestar (asignación de tiquetes aéreos, terrestres intermunicipales, reserva hotelera y alimentación) previamente para asegurar que se preste el servicio en las mejores condiciones posibles.
5. Informar de manera inmediata a la Compañía de cualquier situación que pueda afectar la prestación del servicio
6. Soportar la prestación de todos los servicios brindados a los asegurados en la herramienta transaccional CUIDA 2.0, y como soportes de la factura si son requeridos en la forma de pago.
7. **EL CONTRATISTA** debe hacerse cargo de todas las autorizaciones emitidas durante la vigencia del contrato. En caso de que el contrato se termine y queden autorizaciones pendientes, **EL CONTRATISTA** deberá hacerse cargo de la prestación del servicios en su totalidad.
8. Emitir respuesta oportuna a las PQR, solicitudes o requerimientos que realice la Compañía. De acuerdo a lo establecidas en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
9. Garantizar que el personal mínimo requerido para el desarrollo de este Contrato sea exclusivo para la operación de **POSITIVA**.
10. Atender los requerimientos que le sean efectuados por 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
11. Realizar los cambios de los asesores (agentes) que **POSITIVA** solicite para mejorar el servicio, previa validación y acuerdo entre las partes, aplicando los procedimientos internos que correspondan para estos casos.
12. Permitir el ingreso al personal de la Compañía, entes de control o personal designado para procesos de auditoria los cuales podrán realizar visitar de campo a la red de proveedores dispuesta por **EL CONTRATISTA**, para validar las condiciones de prestación de los servicios descritos en el objeto contractual.
13. Contar con al menos un GDS (Sistema de distribución global) que permita reservar

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. **EL CONTRATISTA** debe adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes. **EL CONTRATISTA** debe mantener al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.

14. **EL CONTRATISTA** debe realizar giros a los asegurados, cuando por cualquier eventualidad no sea posible el suministro de reserva de tiquetes terrestres o aéreos, o cuando **POSITIVA** se lo solicite.
15. Contar con la infraestructura necesaria para suministrar los tiquetes y/o reservas a **POSITIVA**, en el horario entre 6:00 a.m. y 10:00 p.m., los 365 días del año. Para los fines de semana, el proveedor debe garantizar soporte telefónico 24 horas, para solicitudes extraordinarias que se manejen en la operación logística de autorizaciones, tales como tutelas o gestiones para clientes VIP.
16. Garantizar la tarifa más económica en cada trayecto solicitado, para el desplazamiento, alojamiento y alimentación.
17. **EL CONTRATISTA** debe adjuntar 3 cotizaciones en las páginas web de las diferentes aerolíneas y paginas destinadas para compra de tiquetes aéreos, o a través de los GDS, para garantizar que en el momento que adquirió el tiquete, lo hizo para el precio más económico.
18. Garantizar los traslados de descuentos ofrecidos por cada una de las aerolíneas a **POSITIVA**, u otros beneficios que pueda tener la Compañía por negociaciones futuras.
19. Garantizar la transferencia del beneficio establecido por las aerolíneas conocidas como Programa Up Front o similar, por la compra de tiquetes.
20. Gestionar las penalidades a que haya lugar bajo los siguientes criterios:
  - Hoteles: No debe haber cobro de sanción siempre y cuando se cancele la reserva hasta el día anterior del consumo del servicio. En caso contrario se someterá a las políticas del hotel.
  - Tiquetes aéreos: Se debe garantizar que **POSITIVA** pueda disponer del mismo tiquete teniendo en cuenta que se realizara el pago de la penalidad y de la diferencia de valor del tiquete cuando se re programe la fecha de viaje esto para el caso que el asegurado no se presente al vuelo o pierda el vuelo por cualquier motivo ya sea relacionado con la gestión de la Compañía o por la gestión del mismo asegurado. (Se debe llevar un banco de tiquetes no volados y no utilizados, y rendir un informe mensual para disponer de los mismos).
  - Tiquetes terrestres: Disponibilidad de los tiquetes en los siguientes 30 días por el mismo costo esto en caso de que el asegurado no se presente o pierda su traslado, ya sea por causas relacionados con la gestión de la Compañía o por la gestión del mismo asegurado.
21. Gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual, de acuerdo con las políticas establecidas de cada aerolínea. **EL CONTRATISTA** debe garantizarle a **POSITIVA**, que los tiquetes que fueron pagados siempre serán utilizados.
22. Garantizar la facturación o soportes de la facturación discriminada de acuerdo con requerimiento de **POSITIVA** y lo expresado en la Forma de pago.
23. No se aceptará ningún FEE adicional al demandado por la aeronáutica civil (Tarifa administrativa), regulada cada año para tiquetes aéreos, reconocimiento de tarifas diferentes para lo pactado en tiquetes intermunicipales, servicio hotelero y alimentación. Así mismo no se aceptará intermediación en los servicios hoteleros.
24. **POSITIVA** podrá incluir servicios no contemplados, donde reconocerá la tarifa del servicio más un porcentaje de operación negociado previamente a la prestación del servicio.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

25. Garantizar la entrega de los informes de gestión con periodicidad mensual, los 5 primeros días calendario del mes siguiente al periodo de gestión y los que le sean requeridos por el supervisor y/o interventor del contrato. Los criterios mínimos se definirán conjuntamente entre las partes dentro de los primeros 15 días hábiles de implementación de la operación
26. Implementar las acciones de mejora y correctivas que se requieran a través del Supervisor y/o Interventor según el caso.
27. Es importante tener presente que teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del CONTRATANTE o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.
28. Para la gestión de servicios a favor de usuarios asegurados de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** recibirá la solicitud de servicios, a través de la plataforma CUIDA 2.0 (Herramienta tecnológica WEB de gestión que surgió como un proyecto en **POSITIVA.**, dado que en todo momento se ha hecho indispensable diferenciar las prestaciones asistenciales como ventaja competitiva empresarial en el sector asegurador), suministrada por **POSITIVA** y este a su vez responderá sobre la misma de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio, adicional debe realizar la notificación vía correo electrónico al operador logístico de autorizaciones de la gestión realizada.
29. Suministrar tiquetes aéreos, tiquetes terrestres Intermunicipales, reservas hoteleras y alimentación a través los respectivos convenios a los que haya lugar.
30. Enviar los respectivos tiquetes o reservas de cualquier servicio, a través de la plataforma CUIDA 2.0, dispuesta por **POSITIVA** para tal fin, y/o situarlos en el lugar de recepción o entrega al asegurado, en cualquier hotel, terminal aérea o terrestre del país, en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.
31. Contar con los convenios a que haya lugar, para el suministro de tiquetes terrestres intermunicipales. Para tal efecto se detalla información de referencia en el (Anexo 10). Transporte Intermunicipal (Cantidad de servicios, Principales orígenes y destinos).
32. Contar con los convenios a que haya lugar para reservar con hoteles de diferentes categorías, con la disponibilidad para brindar hospedaje en distintas acomodaciones y alimentación a los asegurados, que indique la compañía, los cuales serán autorizados por la compañía entre las 24 y 72 horas previas al hospedaje. Para tal efecto se detalla información de referencia en los siguientes anexos:
  - Anexo 8. Histórico de destinos de hospedaje.
  - Anexo 9. Histórico de cantidad de servicios de alimentación.
  - Anexo 10. Histórico Transporte intermunicipal (Principales orígenes y destinos)
  - Anexo 11. Histórico Transporte aéreo.
33. Dar respuesta a las solicitudes de tarifas de los servicios que no estén acordados dentro de los presentes términos, en el tiempo establecido en los acuerdos de niveles de servicio – ANS.
34. Hacer firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del contrato con **POSITIVA**.
35. Los acuerdos de niveles de servicio - ANS, se encuentran en el Anexo 12, estos podrán ser modificados de acuerdo con las necesidades de servicio, previa concertación entre las partes durante la ejecución del contrato y como mínimo una vez al año.
36. Presentar, para el inicio del contrato, documento con una descripción detallada del Modelo Operacional para la prestación de los servicios, teniendo entre otros, los procedimientos de atención de cada servicio, supervisión y entrega de informes.



5 - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

Dentro del modelo operacional debe remitir el organigrama propuesto para la atención del contrato, las actividades del Back Office, las actividades del personal de asesores, medición de indicadores de gestión, medición de acuerdos de nivel de servicio, la evidencia que este se alinea con el sistema de gestión de calidad y mejora continua. Dicho modelo podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades de la compañía y a la evolución del contrato.

37. Por lo menos quince (15) días antes de la terminación del contrato y de requerirlo **POSITIVA**, Brindar apoyo técnico y logístico para transferir los conocimientos requeridos, migrar información y capacitar al nuevo contratista en los procedimientos y operatividad para la ejecución del presente contrato u otro con idéntico objeto. Al efecto, el Supervisor y/o Interventor definirá de manera expresa el contenido y forma de la migración y capacitación.
38. Cumplir la normatividad vigente aplicable a los servicios contratados.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA**

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

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por el adjudicatario.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiere el adjudicatario
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por el adjudicatario en los términos consagrados por la ley.
4. Evaluar, el desempeño del contratista frente al objeto del contrato y cada una de sus obligaciones.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que dé el forman parte.
6. Positiva tendrá en cuenta situaciones excepcionales que puedan afectar el contrato, casos de fuerza mayor que se escapan del control del proveedor.

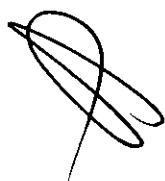
**CLÁUSULA QUINTA. - VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

El valor del presente contrato es de hasta la suma de **SEIS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS DIECISEIS MIL TRESCIENTOS NUEVE PESOS M/CTE (\$\$6.138.816.309.00)**, dicha suma incluye el IVA y los demás tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del Contrato.

**POSITIVA**, pagará a **EL CONTRATISTA** dentro de los treinta días (30) hábiles posteriores a la presentación de la respectiva factura, en la cuenta bancaria reportada por parte de **EL CONTRATISTA**. **EL CONTRATISTA**, se compromete a enviar a **POSITIVA** las facturas por usuario según el servicio autorizado, anexando los siguientes documentos como mínimo por cada servicio prestado: (El detalle de soportes por servicio se encuentra relacionado en el "INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE CUENTAS MEDICAS POR IPS, PROVEEDORES Y RECOBROS EPS, ANTE **POSITIVA**.)

**Tiquetes aéreos:**

- Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, ruta, operador de la aerolínea la cual debe coincidir con lo registrado en la bitácora en Cuida 2.0, clase, No de vuelo, Hora y fecha de salida, ida y de regreso, siniestro y código CUPS)



- 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

- Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio.
- Cotizaciones en las páginas web mínimo tres (3) - (según el anexo de los aeropuertos) de las diferentes aerolíneas y paginas destinadas para compra de tiquetes aéreos, o a través de los GDS, donde se evidencie que se realizó la compra del tiquete más económico.
- Tiquete con la información detallada de compra.
- Cuando el tiquete es del acompañante debe registrar el nombre completo Id de identificación y los números de autorización y esta información se debe registrar en la misma factura del usuario.

**Tiquetes Intermunicipales:**

- Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, ruta, nombre del operador el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de viaje de origen y fecha de viaje de regreso, destino origen y destino regreso los cuales deben coincidir con lo registrado en bitácora Cuida 2.0, número de tiquete y valor tiquete tarifas avaladas por positiva, siniestro y código CUPS).
- Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio
- Formato identificando el traslado por la empresa.

NOMBRE OPERADOR TURISTICO		OPERADOR	
		No TKT	
PASAJERO	TP DOCUMENTO		C.C <input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/>
GENERO	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	DOCUMENTO No
FECHA DE EXPEDICION (d/m/a)	VALOR		
IDA	TIQUETE DE VIAJE NUMERO		
FECHA DE VIAJE	ORIGEN	DESTINO	No PASAJEROS
REGRESO	TIQUETE DE VIAJE NUMERO		
FECHA DE VIAJE	ORIGEN	DESTINO	No PASAJEROS

**Hospedaje y alimentación**

- Factura de compra por usuario (nombre del usuario, id del usuario, ruta, nombre del hotel como aparece en Rut y el comercial, Nit del Hotel el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de entrada y salida, valor tarifas avaladas por positiva, siniestro y código CUPS).
- Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio.
- Soporte del registro o reserva con el nombre del Hotel donde se evidencie datos del usuario fecha de entra y salida, firmado por usuario que se hospedo y los servicios de alimentación que tomo.

**Giros**

- Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, nombre operador del giro) el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de giro, valor del servicio que incluye el costo del giro, valor del porcentaje de operación, siniestro y código CUPS).

2019-649

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

- Número de autorización en la factura, la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio donde se autoriza el giro.
- Soporte de la realización del Giro (tirilla) donde se identifique el número de documento del usuario quien es la persona que lo recibe, o apoderado el cual sustenta esta condición a través de una declaración juramentada.

**NOTA:** Para traslados intermunicipales: El valor del traslado de rutas intermunicipales que NO se encuentren expresas en el Anexo nº 17. Tarifas intermunicipales (Archivo Excel independiente), será girado por **EL CONTRATISTA** a los asegurados, acorde a los precios del mercado, lo cual se deberá soportar frente a la auditoría (Ejemplo: Resolución de tarifa de una empresa transportadora, pantallazo de página web donde se evidencie el valor de traslado, cotización del proveedor que lo presta) para que se realice el pago.

**POSITIVA** reconocerá al contratista como porcentaje de operación para giros, el 10%.

**POSITIVA** contempla el reconocimiento de un 12% de incremento en temporadas altas para tiquetes intermunicipales así:

15 diciembre - 15 de enero, Semana Santa, 20 de junio - 20 de julio. Semana de receso escolar (la semana inmediatamente anterior al feriado en que se conmemora el descubrimiento de América. Decreto 1373 de 2007)

El pago de los servicios de la presente Invitación se hará de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad legal vigente, y demás disposiciones legales vigentes aplicables.

**PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA** dé acuerdo a su oferta económica se compromete a:

DESCRIPCION	TOTAL OFRECIDO
Número de tiquetes nacionales ida y vuelta de cortesía, ofertados por cada 100 tiquetes ida y vuelta a nivel nacional, autorizados.	2 POR CADA 100 TIQUETES
Porcentaje de descuento sobre la tasa administrativa aprobada por la Aerocivil para tiquetes aéreos nacionales e internacionales	0 CERO
Valor total en tarifas unitarias del analisis PXQ (Precios vs Cantidades) según Anexo 9. Tarifa de hoteles	TARIFA SENCILLA BAJA \$ 12.417.247 TARIFA DOBLE BAJA \$ 11.981.078 TARIFA SENCILLA ALTA \$ 15.741.050 TARIFA DOBLE ALTA \$ 18.670.668
Valor total en rutas unitarias del analisis PXQ (Precios vs Cantidades) según Anexo 17. Tarifa rutas intermunicipales.	\$ 144.937.146
Porcentaje de descuento por pronto pago dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la factura con los documentos soportes requeridos	2.5%

Cumplir con las tarifas ofertadas en cuanto a **TARIFAS DE HOTELES** de conformidad con el **ANEXO No 9** de su propuesta económica y con respecto a **TARIFAS INTERMUNICIPALES** con el **ANEXO 17**, los cuales hacen parte integral del presente contrato.




**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

**EL CONTRATISTA** podrá elegir el mecanismo de facturación entre presentación física de facturas o facturación electrónica

- **Facturas presentación en Físico:** Las partes convienen que la presentación de las facturas físicas para cualquiera de los ramos, ARL, SALUD, ACCIDENTES PERSONALES y demás autorizados a Positiva se efectuará en las oficinas sucursales de **POSITIVA**. En consecuencia, es expresa la mención en el sentido que en CASA MATRIZ de la Compañía no se recibirá este tipo de documentación (facturas, ni respuestas a glosas).

Las facturas se podrán presentar únicamente en horario laboral dentro de los primeros 20 días calendarios de cada mes (esta fecha no se prorroga en caso de ser fin de semana o día festivo). Para el mes de diciembre, la Compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de los cierres contables.

- **Facturas presentación electrónico:** se realizará a través del sistema de información que **POSITIVA** disponga, se encuentra disponible 7x24. Para el mes de diciembre, la compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de cierres contables.

En la página web de **POSITIVA** en el siguiente link

<https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>

encontrará las circulares, instructivo establecido para recibir, radicar, digitalizar y procesar las facturas y/o cuentas de cobro entregadas por los proveedores de prestaciones asistenciales, IPS, EPS y Proveedores a **POSITIVA**, , ingreso a la herramienta de respuesta de glosas y soportes de pago.

Para el mes de diciembre, la Compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de los cierres contables, el cual será notificado por medio de la página web de la Compañía.

Las condiciones del trámite de las facturas serán las incluidas en la normatividad legal vigente y demás disposiciones legales vigentes aplicables, así:

- El proveedor debe ingresar a la herramienta definida por Positiva para el proceso de Radicación y consulta de facturas, notificación y sustentación de glosas (único medio para este fin el cual se considerará como una notificación de las mismas), cargue de imágenes, RIPS y reporte de pagos.
- Una vez radicadas las facturas, **POSITIVA** tendrá un plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de radicación de la factura para formular y comunicar a **EL CONTRATISTA** las observaciones sobre las facturas, las cuales pueden ser devolución, aceptación o glosa.
- **EL CONTRATISTA** debe ingresar a las herramientas definidas por **POSITIVA** para el proceso de Radicación y consulta de facturas, notificación y sustentación de glosas (único medio para este fin el cual se considerara como una notificación de las mismas), respuesta de glosas con cargue de imágenes, RIPS y reporte de pagos

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

- Para realizar el seguimiento de las facturas radicadas, devoluciones de facturas, notificación y sustentación de glosas, **EL CONTRATISTA** se debe inscribir en el portal WEB de **POSITIVA** a través del siguiente Link <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>; preferiblemente por Google Chrome.
- El estado de las facturas y las notificaciones de glosa se efectuará **UNICAMENTE** por medio del Portal Web de **POSITIVA**, en el aplicativo POSITIVA CUIDA 2.0. <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>. Para su consulta se deberá crear los usuarios que requieran consultar la información. <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>.
- Las facturas devueltas no se considerarán títulos valores exigibles hasta su nueva presentación, bajo las condiciones y términos establecidos por la ley.
- Una vez formuladas las glosas a una factura, **POSITIVA** no podrá formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial. Las notificaciones de glosas (de la auditoría retrospectiva) se efectuarán únicamente por medio del portal WEB <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>; de la compañía, de acuerdo con los parámetros de integración y agilidad consagrados en la Resolución 3047 de 2008, no se remitirán notificaciones por correo físico.
- **EL CONTRATISTA** debe dar respuesta a las glosas presentadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción; lo podrá realizar a través del portal WEB o de forma física; éstas deben ser individuales por cada factura; incluir el número de radicado que registra en la notificación de glosa emitida por nuestra entidad y radicadas en los puntos autorizados.
- Una vez recibida la respuesta de las glosas, **POSITIVA** decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción.
- El pago de las facturas se hará a través de transferencia bancaria. Para descargar los pagos debe ingresar al siguiente link <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>, estos serán actualizados semanalmente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA** deberá cumplir con el procedimiento y las directrices previstas en el "INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE CUENTAS MEDICAS POR IPS, PROVEEDORES Y RECOBROS EPS, ANTE **POSITIVA**." que es aplicable al servicio contratado en desarrollo del presente contrato,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

copia del cual se le hace entrega en la fecha de firma del presente contrato y declara **EL CONTRATISTA** conocer y aceptar.

Dentro del costo facturado por servicio se debe incluir de manera discriminada en la misma factura el porcentaje de administración correspondiente para los servicios en que aplique.

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

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el parágrafo anterior.

**CLÁUSULA SEXTA. - FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

**EL CONTRATISTA** podrá facturar los servicios prestados en virtud del presente contrato a través de **FACTURA ELECTRÓNICA**, para lo cual se compromete a dar cumplimiento a lo estipulado en la ley 527 de 1999, ley 1273 de 2009, ley 1581 de 2012, el Decreto 1929 de 2007 y en lo estipulado en la Resolución 14465 de 2007 de la DIAN. O en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para implementar la factura electrónica se deberán surtir el procedimiento de habilitación en la DIAN, lo que se podrá realizar utilizando un Proveedor Tecnológico, y llevar a cabo las actividades que se estimen convenientes para diseñar, construir o adquirir la solución tecnológica (medios propios) o a través del Proveedor Tecnológico,

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las partes acuerdan que, si se opta por la MODALIDAD DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, no podrán optar por otra modalidad.

**PARÁGRAFO TERCERO:** **EL CONTRATISTA** tendrá dos días hábiles para realizar el cargue del soporte que sustentan las facturas después de cumplirse este plazo la factura será rechazada y se deberá iniciar nuevamente el proceso.

**PARÁGRAFO CUARTO:** El proceso de facturación electrónica se deberá realizar por medio del aplicativo definido por **POSITIVA**.

- Deben usar el formato electrónico de generación XML estándar establecido por la DIAN y adicionalmente deben generar un archivo con la estructura definida por Positiva.
- Toda factura deberá llevar la numeración consecutiva autorizada por la DIAN.
- Las facturas deben cumplir con los requisitos del Estatuto Tributario y contener el impuesto al consumo cuando sea el caso.
- Es requisito incluir la firma digital o electrónica correspondiente, para garantizar la autenticidad de la factura.
- Toda factura deberá contener el Código Único de Factura Electrónica (CUFE).

2019-649

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

• En todo caso queda en claro que la notificación de las glosas que llegue a efectuar **POSITIVA** en desarrollo de este contrato será efectuadas únicamente vía electrónica por el aplicativo POSITIVA CUIDA.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - DURACIÓN**

El término de duración del presente contrato será de un año, contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo perfeccionamiento y legalización.

**CLÁUSULA OCTAVA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**POSITIVA** podrá dar por terminado el presente Contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente Contrato; b) Si **EL CONTRATISTA** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia el presente Contrato; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este Contrato o las que de él se deriven; d) Si algún trabajador de **EL CONTRATISTA** transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan e) La inclusión de **EL CONTRATISTA**, sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores en la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), lista ONU, o en cualquier lista de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional será considerada como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL CONTRATISTA**, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas Tráfico de migrantes; Trata de personas; Extorsión; Enriquecimiento ilícito; Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas; Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas; Delitos contra el sistema financiero; Secuestro extorsivo; Rebelión; Tráfico de armas; Tráfico de menores de edad; Delitos contra la administración pública; y Actividades vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir f) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**PARÁGRAFO.** - En caso de que el Contrato finalice antes de cumplirse el plazo del mismo, se realizará la respectiva terminación anticipada y su posterior liquidación, con base en las actividades desarrolladas hasta ese momento.

**CLÁUSULA NOVENA. - GARANTÍAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de **CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** 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 de la misma 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del Contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más y **d) Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual:** 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.

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

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA. - INDEMNIDAD**

**EL CONTRATISTA** con la aceptación del presente Contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus **CONTRATISTAS** o dependientes.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - LUGAR DE EJECUCIÓN**

El lugar de ejecución será el territorio nacional.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - COMPETENCIAS MÍNIMAS DEL CONTRATISTA**

El personal de **EL CONTRATISTA** que atienda los requerimientos objeto de este Contrato deberá contar con competencias que estén orientadas al servicio, dentro de las que se precisan:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
-------------	--------------------------------





649

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

<p>Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales</p>	<p>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.</p>

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS- ANS**

**POSITIVA**, y **EL CONTRATISTA** acuerdan que en la fecha de firma del contrato suscribirán el documento contentivo de los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS como una herramienta de gestión de ejecución del contrato que debe contener la descripción clara, detallada y organizada de las condiciones y niveles básicos de calidad y oportunidad medidos en términos porcentuales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El documento contentivo de los ANS forma parte integral del presente contrato, estará vigente durante el plazo de ejecución de este y se podrá modificar de mutuo acuerdo entre las partes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - MULTAS**

En este contrato se pactan multas en el evento en el que **EL CONTRATISTA** presente incumplimiento parcial, mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato celebrado, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso. Así mismo, **POSITIVA**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, y acudirá al juez del contrato en los eventos que se requiera.

En tales eventos el supervisor del contrato o interventor deberá informar del retardo o mora por parte de **EL CONTRATISTA** en el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato y pagará a **POSITIVA**., una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor total del contrato, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente

se cumplan, sin que el total de las mismas exceda el 20% del valor total del contrato. En los contratos de cuantía indeterminada se impondrá a título de multa una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor de la facturación radicada en el mes anterior a la fecha, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de esas obligaciones y hasta cuando éstas efectivamente se cumplan. En los contratos de cuantía indeterminada, se tendrá como valor límite para tal efecto, la suma establecida inicialmente para efectos de la constitución de la garantía.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

**PARÁGRAFO:** El pago de las multas no exonerará a **EL CONTRATISTA** del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:**

En este contrato se pacta la Cláusula Penal Pecuniaria en el evento en que **EL CONTRATISTA** no diere cumplimiento a las obligaciones del contrato celebrado, que genere perjuicios para la Compañía, previo adelantamiento del procedimiento de incumplimiento en garantía del debido proceso de **EL CONTRATISTA**. Así mismo, **POSITIVA**, hará efectiva la garantía a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación y, acudirá al juez del contrato, en los eventos que se requiera.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento y será hasta la suma equivalente al diez (10%) del valor total del presente contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que **EL CONTRATISTA** cause a **POSITIVA**. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar ante del juez del contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si éstos superan el valor de la cláusula penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago de la cláusula penal no exonerará a **EL CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - PROCEDIMIENTO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

**POSITIVA**, podrá declarar el incumplimiento cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, hacer efectiva la cláusula penal y hacer efectiva la garantía de acuerdo con el siguiente procedimiento: **a)** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, **POSITIVA**, lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación contractual. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **b)** En desarrollo de la audiencia, el Gerente de Abastecimiento Estratégico presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual con fundamento en el informe presentado por el supervisor y/ o interventor del contrato, enunciará las posibles normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación contractual. Acto seguido, se concederá el uso de la palabra al representante legal de **EL CONTRATISTA** o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la Compañía **c)** Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la Compañía mediante decisión contractual motivada que constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad

2019-06-04-9  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. En el evento en que se resuelva que no hubo incumplimiento se procederá a archivar la actuación contractual. En el evento en que se decida que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a pagar a favor de la Compañía y a cargo de **EL CONTRATISTA** y/o garante, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. **d)** La decisión, se informará mediante comunicación escrita la cual será remitida al domicilio de **EL CONTRATISTA** y del garante. **e)** **EL CONTRATISTA** y el garante podrán presentar un escrito de reconsideración ante la Compañía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. En el evento en que una vez declarado el incumplimiento contractual **EL CONTRATISTA** ni el garante, presenten mediante escrito la reconsideración o lo hagan de forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procederá para su posterior cobro. En el evento en que se presente en tiempo y por escrito la reconsideración la Compañía procederá a resolverlo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. **f)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Gerente de Abastecimiento Estratégico podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. La Compañía podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Para la contratación de **POSITIVA** se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado el Contrato y antes de su perfeccionamiento, el oferente deberá renunciar a su participación y a los derechos derivados de la misma.

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA**, éste cederá el Contrato previa autorización escrita de **POSITIVA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

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

P.L. - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

**CLÁUSULA VIGÈSIMA. - SUPERVISIÓN / INTERVENTORIA**

El control de ejecución de este Contrato será ejercido por el Gerente Medico de la Vicepresidencia Técnica de **POSITIVA**, quien deberá verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** en el presente Contrato.

**POSITIVA** se reserva el derecho de asignar auditoría o interventoría, para el seguimiento a los acuerdos de niveles de servicios pactados, así como la verificación de la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** en el presente Contrato

**CLÁUSULA VIGÈSIMA PRIMERA. - LIQUIDACIÓN**

La liquidación del presente contrato se realizará por mutuo acuerdo dentro de los 4 meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato. La liquidación del contrato de manera unilateral procederá en aquellos casos en que **EL CONTRATISTA** no se presente a la liquidación por mutuo acuerdo, pese a los requerimientos realizados por escrito por parte de **POSITIVA**, o cuando las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido. La Compañía tendrá la facultad de liquidar de forma unilateral el contrato dentro de los 2 meses siguientes al vencimiento del plazo inicialmente previsto para la liquidación de mutuo acuerdo.

**CLÁUSULA VIGÈSIMA SEGUNDA. - 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**.

**CLÁUSULA VIGÈSIMA TERCERA. - SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN INFRAESTRUCTURA DEL TERCERO**

Las Partes declaran que cuentan con una Política de Seguridad de la Información, documentada, aprobada por los órganos de dirección de las Partes, publicada y comunicada a los interesados internos y externos a las mismas. De igual forma, declaran que cuentan con y mantendrán vigentes, políticas y buenas prácticas relativas a la seguridad de la información y la seguridad informática, en especial lo relacionado con (i) controles de seguridad física y lógica de acceso a la información; (ii) controles sobre las operaciones y comunicaciones (iii) controles sobre la concientización del recurso humano en temas de Seguridad de la Información y Seguridad Informática; (iv) gestión de activos de información; (v) gestión de las operaciones; (vi) gestión de las comunicaciones; (vii) adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; y (viii) gestión de incidentes de seguridad de la información.

**EL CONTRATISTA** se obliga a enviar a **POSITIVA** como mínimo una vez al año o en caso el que el contrato sea menor a un año, durante el tiempo que dure la ejecución del mismo, una certificación firmada por el representante legal de **EL CONTRATISTA** con el propósito de demostrar que se realizan auditorías y controles para el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios contratados por **POSITIVA**, donde certifique que:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 2019-649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

---

- Cuenta con políticas de contingencia y backup para los servicios contratados por **POSITIVA**, asegurando un nivel adecuado de continuidad de negocio.
- Realiza copias de respaldo de la información histórica del negocio que permita a **POSITIVA** el acceso de manera segura y controlada a la información almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información, con el propósito de asegurar que la información estará constantemente disponible.
- Cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en el presente Contrato.
- Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura tecnológica involucrada en la ejecución del Contrato con **POSITIVA** y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.
- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del Contrato con **POSITIVA**.
- Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información y seguridad informática, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente Contrato.
- Garantiza la integridad de la información por medio de herramientas, procesos y procedimientos pertinentes para asegurar que la información permanezca inalterable en los repositorios de datos.
- Implementa mecanismos que aseguren la disponibilidad e integridad en el procesamiento de la información, así como su confidencialidad y privacidad. Estos mecanismos deben estar avalados y certificados por su oficina de control interno o por un ente externo debidamente autorizado.

**PARÁGRAFO PRIMERO. - EL CONTRATISTA** acepta que la información entregada por **POSITIVA** en desarrollo del Contrato, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio contratado, es de propiedad exclusiva de **POSITIVA**, y adoptará las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.- POSITIVA** se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia del Contrato evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información y seguridad informática, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución del contrato, entre otros.

**EL CONTRATISTA** se obliga a mantener la información confidencial bajo estricta confidencialidad y reserva y a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, utilizar, comunicar y/o usar la información confidencial para beneficio propio o el de terceros.

**EL CONTRATISTA** se compromete a que la información en especial la confidencial suministrada por **POSITIVA** sólo podrá ser utilizada para la ejecución de las actividades propias e inherentes a la ejecución del Contrato, así como a mantener la más estricta confidencialidad de dicha información, advirtiendo de este deber de confidencialidad y reserva a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con **EL CONTRATISTA**, deba tener acceso a la información para el correcto cumplimiento de sus obligaciones frente a **POSITIVA**

- - - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

**EL CONTRATISTA** no podrá hacer uso de la información o de parte de la información, de forma no autorizada, para beneficio propio o de terceros y garantizará que la información no se divulga de forma no autorizada.

**EL CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:**

- Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito de **POSITIVA** la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de **POSITIVA**.
- Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que a nivel de **POSITIVA**, esté autorizado para dar dicha autorización.
- No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo del contrato, incluso si se trata de personal de **EL CONTRATISTA** y/o a ninguna persona de **POSITIVA** sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuadas o con la intervención o que conozca **EL CONTRATISTA** durante la vigencia del contrato o posterior a ella, de propiedad de **POSITIVA**.
- En el momento en que **POSITIVA** así lo indique a **EL CONTRATISTA**, toda la información que tenga en su poder relacionada con el Contrato deberá ser remitida a quien **POSITIVA** indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar de manera segura toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de **EL CONTRATISTA**.

**PARÁGRAFO TERCERO. - SOLICITUD DE AUTORIDADES COMPETENTES.** En el evento en que **EL CONTRATISTA** sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial, **EL CONTRATISTA** deberá notificar inmediatamente a **POSITIVA** del requerimiento y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA** se encontrará facultada para solicitar a **EL CONTRATISTA** acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. **POSITIVA** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA**.

**PARÁGRAFO CUARTO.** El término "Información Confidencial" significa: documentación, cualquier información relacionada con los servicios y con la actividad de **POSITIVA** ya sea que se encuentren en forma tangible, electrónica u otra. La información comunicada verbalmente se considerará Información Confidencial si es designada como confidencial o de propiedad de **POSITIVA** en el momento de su divulgación y se resume por escrito. La Información Confidencial no incluye materiales ni información que: (i) sea conocida en general por terceros sin que ello sea el resultado de cualquier acción u omisión de la parte receptora; (ii) después de su divulgación, haya sido lícitamente recibida de un tercero con derecho a divulgar la información y sin restricción sobre su divulgación; (iii) ya fue conocida por la parte receptora antes de recibirla de la otra parte y no fue recibida de un tercero en violación de las obligaciones

- 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

de confidencialidad de dicho tercero; (iv) haya sido desarrollada en forma independiente por la parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la parte divulgadora; o (v) deba ser divulgada en virtud de una orden judicial.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En el contexto de la ejecución del Contrato, será necesaria la recolección y almacenamiento de los datos personales de individuos que desarrollen negocios con **EL CONTRATISTA** y **POSITIVA** y de sus subalternos o empleados, para lo que las partes se obligan a solicitar la autorización previa, libre, informada, expresa e inequívoca, para la recolección de dichos datos personales y la transmisión de los mismos. En este mismo contexto, las Partes se comprometen a la implementación de medidas de seguridad para la protección de los datos que se obtengan en virtud de este Contrato y de esta forma eviten la circulación, acceso, adulteración o modificación no autorizada de los datos personales.

Los datos que reciban las partes deberán ser tratados única y exclusivamente para las finalidades necesarias para desarrollar el objeto del Contrato, respetando el derecho a la intimidad de los titulares de los datos personales, de quienes harán el tratamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

En caso de que, en el desarrollo del Contrato se presente por cualquiera de las partes un incidente de seguridad con los datos personales, deberá reportarlo de inmediato al oficial de protección de datos personales de cada una de las partes.

A la terminación del contrato, las partes deberán devolver o destruir la información de las bases de datos personales, de acuerdo a las indicaciones que sean impartidas. La devolución o destrucción de la información se deberá llevar a cabo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación del Contrato.

Los titulares de los datos tendrán los siguientes derechos en relación con la información personal de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones: Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Para acceder a los derechos como titular de los datos personales y el procedimiento de consultas, quejas y reclamos, podrá consultar los siguientes canales:

**POSITIVA:**

Correo electrónico: [servicioalcliente@positiva.gov.co](mailto:servicioalcliente@positiva.gov.co)

Página web: [www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co)

Número de Teléfono: 6502200

Política para el Tratamiento de la Información Personal: publicada en  
CONTRATISTA

Correo: [gerencia@goldtoursas.com](mailto:gerencia@goldtoursas.com)

Número de Teléfono: 310 2 01 41 84

**PARÁGRAFO PRIMERO. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA COMO  
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 649 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

**EN LOS MÓDULOS DE CAPACITACIÓN** .- Mediante el Contrato y bajo el uso de los módulos y diferentes aplicaciones desarrollados como consecuencia de la relación contractual entre las partes, **EL CONTRATISTA** recibirá datos de empleados, afiliados, clientes y en general usuarios de **POSITIVA** que podrán ser usados única y exclusivamente para el desarrollo del Contrato y los productos y servicios que de allí se derivan. Cualquier uso no autorizado por parte de **POSITIVA** como responsable de los datos constituirá un uso ilegal de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, **EL CONTRATISTA** adquiere las siguientes obligaciones:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y reglamentaciones para la protección de datos personales que resulten aplicables.
- Garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA** y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de **POSITIVA**.
- Dar el tratamiento adecuado a los datos personales transmitidos, exclusivamente para el cumplimiento del objeto del Contrato y en nombre de **POSITIVA**.
- Adoptar y mantener medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transmitidos por **POSITIVA**.
- Mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos, bajo las obligaciones y lineamientos establecidos en el Contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados, ni subcontratar su tratamiento.
- Establecer y mantener una política de tratamiento de datos personales, que podrá ser objeto de revisión y observaciones por parte de **POSITIVA**.
- En caso de realizar la transferencia de los datos personales, tal y como la misma se encuentra regulada en la Ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen, **EL CONTRATISTA** garantizará niveles adecuados de protección de datos personales.
- Respecto de todo tercero a quién **EL CONTRATISTA** revele o transmita los datos personales, sea subcontratista o no del mismo, se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de **POSITIVA**.
- Indemnizar y mantener indemne a **POSITIVA** en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para **POSITIVA** directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que **EL CONTRATISTA** realice sobre los datos personales transmitidos por **POSITIVA** en incumplimiento de lo pactado en este Contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

**EL CONTRATISTA** se compromete garantizar la continuidad del servicio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente Contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - SARLAFT. VINCULACIÓN DE PROVEEDORES**





649

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

**EL CONTRATISTA** declara que mantiene y ejecuta buenas practica en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades del lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos. Lo anterior deberá constar en certificación expedida por el representante legal de **EL CONTRATISTA**, adjunta como anexo a este Contrato.

**EL CONTRATISTA** en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo de **POSITIVA**, se obliga a lo siguiente:

1. Actualizar su información, mínimo una vez al año, incluida la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que sea susceptible de cambio. Adicional a lo anterior, **EL CONTRATISTA** se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por **POSITIVA** y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
2. A interponer las consideraciones relativas a la gestión del riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo frente al cumplimiento de metas comerciales.
3. A identificar y reportar de manera oportuna cualquier operación, actividad o actuación que según su percepción tenga características de inusual o sospechosa.
4. A asistir a las capacitaciones que sean dispuestas por **POSITIVA** para fortalecer, ampliar y/o actualizar temas relacionados con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
5. A cumplir con los requerimientos que **POSITIVA** realice en relación con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, y que constituyan un mecanismo razonable para disminuir el riesgo de ser utilizada como vehículo para el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÈPTIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE**

**EL CONTRATISTA** se obliga al cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente definidos por **POSITIVA** así: **EL CONTRATISTA** se obliga a presentar los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, definidos por Positiva en el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de **POSITIVA**, copia magnética del cual se entrega, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato.

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - AUDITORÍAS**

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

10 - - 6 4 9

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.**

---

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA. - SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

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

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. - PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL DEL NEGOCIO**

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

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a **POSITIVA**. Mínimo una vez al año.
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior.
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de **POSITIVA**, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que **POSITIVA** requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a **POSITIVA**.
5. En caso de que **EL CONTRATISTA** preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, este servicio deberá contar con por lo menos un canal de backup, canal que deberá ser contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** **POSTIVA** podrá requerir información adicional acerca de cualquier aspecto relacionado con el Plan de continuidad y recuperación de desastres implementados por **EL CONTRATISTA** para respaldar los servicios objeto del presente CONTRATO. De igual manera podrá participar como observador dentro de las pruebas realizadas por **EL CONTRATISTA**. Para tal fin, este último se obliga a remitir a **POSITIVA**, su respectivo Plan Anual de pruebas de contingencia y/o continuidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EL CONTRATISTA** se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres de **POSITIVA**, lo que incluye entre otros, el disponer del/los canales alternos, del personal requerido para la ejecución de las pruebas y el de facilitar la conectividad cuando **POSITIVA**, así lo requiera.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para efectos el debido seguimiento a la presente clausula, **EL CONTRATISTA** deberá remitir los soportes que permitan verificar el cumplimiento

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No <sup>649</sup> DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GOLDTOUR S.A.S.

de los numerales y parágrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato y por lo menos una vez al año al/los supervisor(es) del contrato

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

Este Contrato se entenderá perfeccionada en la fecha en que se firme por las partes, y se legalizará con la aprobación de las pólizas, para el inicio de ejecución se requiere de la suscripción del Acta de Inicio.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. - DOMICILIO CONTRACTUAL**

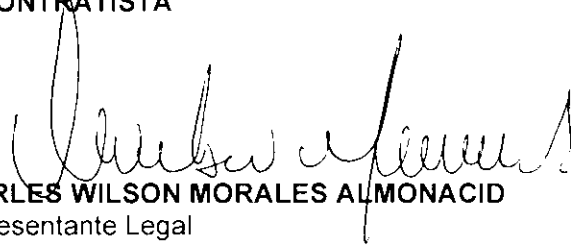
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C., a los:


**8 NOV 2019**

POSITIVA

EL CONTRATISTA

  
**JORGE ALBERTO SILVA ACERO**  
Vicepresidente Técnico

  
**CHARLES WILSON MORALES ALMONACID**  
Representante Legal

 Elaboró: Omar Vanegas  
Revisó: Adriana Camargo  
Gestor: Luis Javier Castaños Sandoval

