

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de PRESIDENTE, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 posesionado según acta No. 1810 de junio 12 de 2008, debidamente autorizado y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** que por escritura pública Nro. 1260 de fecha octubre 25 de 2008 de la Notaría 74 de Bogotá, inscrita el 30 de octubre de 2008, en el libro IX bajo el Nro. 1252868 cambió su razón social de LA PREVISORA VIDA S.A., a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., entidad estatal que para los efectos del presente contrato se denominará POSITIVA con Nit 860.011.153-6, y por la otra parte, **TOMAS NAVAS CORONA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 91.270.006 expedida en Bucaramanga, quien en su calidad de Gerente, actúa como representante legal de la empresa **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**, Nit 890.206.351-5, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de Invitación Directa teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 14 del Artículo 19 del Manual de Contratación de la compañía:

“(…)ARTÍCULO 19.- 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, la Compañía podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas:

14. Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo proveedor esté en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo – beneficio para la Compañía.(…)”

Que el Vicepresidente de Operaciones, Gerente de Informática y Gerente Medico de **POSITIVA**, justificaron la presente contratación en el documento de estudios previos

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

argumentando en el ítem denominado "**DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN**" lo siguiente: (...)

Desde el inicio de la operación de contingencia, en septiembre de 2008, con Sistemas y Computadores S.A., POSITIVA Compañía de Seguros ha contado con información en tiempo real de los trámites radicados a la compañía. En un principio se sostuvo la operación enfocada a los trámites relacionados con la afiliación y recaudo de clientes en la Compañía, para ello Sistemas y Computadores S.A. dispuso no sólo de un servicio radicador de formularios en 103 puntos de atención en todo el país, sino que implementó de acuerdo a las exigencias y lineamientos de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. herramientas informáticas para controlar la operación en tiempo real, las cuales hasta la fecha apoyan de manera complementaria la gestión de operaciones de la Compañía:

De forma complementaria, de acuerdo al plan de contingencia establecido al inicio de operaciones de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. en septiembre de 2008, era necesario, mantener indemne la radicación de trámites relacionados con siniestros, por tanto a través de los puntos de afiliación que Sistemas y Computadores S.A. (103 en todo el país) implementó, se adecuó el procedimiento para recepción de formatos únicos de reporte de accidente de trabajo (FURATs) y formatos únicos de reporte de enfermedades profesionales (FUREP) y su posterior transferencia a sistema informacional oficial de la compañía – SIARP – de forma tal que se permitiera una vez avisado el siniestro la constitución de la reserva de siniestros ocurridos avisado.

Debido al diseño de POSITIVA, con una estructura centralizada de ejecución de los procedimientos de reconocimiento de prestaciones asistenciales y económicas se estableció de igual forma la radicación de autorizaciones médicas e incapacidades a través de los puntos radicadores mencionados, obligando al contratista a la transmisión en línea de la solicitudes para su trámite centralizado por POSITIVA Compañía de Seguros S.A. en los tiempos exigidos en su propuesta de valor,

Ante la necesidad de los clientes y la modernización de los procedimientos de POSITIVA Compañía de Seguros se desarrollaron los medios electrónicos para la interacción de clientes y con el fin de disminuir los trámites presenciales y reducir los costos operativos de la compañía.

De igual forma a fin de optimizar los procedimientos y dar una efectiva información a los clientes y usuarios se implementó para el call center de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. una herramienta de gestión de los operadores del call principal y del

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

call especializado en gestión de siniestros

En concordancia con la evolución de POSITIVA Compañía de Seguros en los procesos de gestión de siniestros y control de la siniestralidad, en el último año de operaciones se realizó una fusión de los aplicativos desarrollados para la gestión de siniestros y a la estrategia corporativa de la compañía se le involucró una herramienta tecnológica que reemplazó al expediente digital, y los aplicativos de call center, sumando además la gestión de rehabilitación y la posibilidad que hoy la compañía da a sus proveedores de facturación electrónica.

De forma complementaria como valor agregado para la integración de los procesos de gestión de siniestros y la gestión de la siniestralidad de las empresas desde la perspectiva de la Vicepresidencia de Promoción y Prevención, Sistemas y Computadores S.A. desarrolló bajo la dirección del grupo especializado de promoción y prevención las herramientas necesarias para el control de la inversión de presupuesto en las empresas afiliadas.

Con el objetivo estratégico de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. de incrementar sus ingresos a partir de la comercialización de seguros de vida individual, y para hacer el proceso de manera centralizada con mayor control y oportunidad en la suscripción de pólizas, la compañía implementó con Sistemas y Computadores S.A. el expediente digital vida

Es evidente con la anterior descripción que la operación de la compañía ha evolucionado desde el diseño de una contingencia al momento de constituirse POSITIVA Compañía de Seguros S.A. en septiembre de 2008, hacia una operación que expresa la propuesta de valor actual de la compañía: solución a las necesidades de los clientes, oportunidad y sencillez en los momentos de verdad, asesoría técnica especializada, calidez en el servicio, comunicación clara, concreta y veraz, información en tiempo real. Sistemas y Computadores S.A. ha respondido de manera adecuada a las exigencias y desarrollo de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. dando cumplimiento a las exigencias contractuales.

Es necesario entonces, evaluar la posibilidad de dar continuidad al modelo operativo de la compañía permitiendo su ajuste y dinamismo ante las exigencias del actual plan estratégico de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. al mismo tiempo que evaluar los posibles riesgos de interrumpir o dar continuidad a este proceso

Handwritten signature or mark.

Handwritten mark.

Handwritten mark.

Handwritten mark.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

De acuerdo a las anteriores consideraciones existe un riesgo bajo al darle continuidad al proceso contratado con la firma Sistemas y Computadores S.A., comparado con un riesgo medio de no dar continuidad, especialmente diferenciado este factor por los costos de operación requeridos para el montaje de la infraestructura que requiere POSITIVA, este efecto se evidencia de forma concreta en el estudio de mercado realizado para el presente proceso contractual y que se relata más adelante.

Tres años después con la nueva estrategia definida para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y con el reto de incrementar la producción y la premisa de diferenciar el servicio al cliente y fidelizar aún más los usuarios, se hace necesario actualizar el modelo de atención al cliente, permitiendo a la compañía, a través de un servicio especializado de gestión de trámites, el cumplimiento efectivo a los objetivos planteados en su agenda estratégica 2011 - 2014.

"(...)JUSTIFICACION

POSITIVA Compañía de Seguros S.A. ha definido para la vigencia 2011 – 2014 en su plan estratégico dos objetivos fundamentales: Aumentar los ingresos en forma sostenible y Garantizar la Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Para el cumplimiento de estos objetivos ha decidido implementarla contratación de un **OPERADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE TRAMITES Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN A LAS BASES DE DATOS DE POSITIVA PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS DE SUSCRIPCIÓN, MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y GESTIÓN DEL SINIESTRO DE LOS SEGUROS DE PERSONAS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑIA.**

La excelencia operacional, señala tres objetivos estratégicos:

1. Optimizar los procesos de suscripción recaudo y cartera.
2. Potencializar los procesos de reconocimiento y pago de siniestros.
3. Garantizar una eficiente gestión financiera y de riesgo.

El servicio de gestión de trámites y transferencia de información debe permitir la automatización de tareas operativas, debe reducir los tiempos de gestión y facilitar la eficiencia en el gerenciamiento de las diferentes solicitudes y/o trámites relacionadas con los procesos de suscripción, mantenimiento, administración del riesgo y gestión del siniestro para todos los ramos de la compañía, y a través de la implementación

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

de un servicio que incluya la disponibilidad de herramientas ágiles, dinámicas y seguras de interacción con los clientes diferenciar la operación de la compañía como una ventaja competitiva para la fidelización de los clientes y el incremento de los ingresos en forma sostenible.

De igual forma, ante el volumen transaccional de la compañía, se requiere un servicio de gestión de trámites y transferencia de información eficiente en términos de costo para la organización y eficaz en términos de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) definidos por la compañía para sus clientes y proveedores, de manera tal que de forma oportuna, confiable, segura y permanente permita ejecutar los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción de siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas.(...)"

2) De conformidad a las causales invocadas del artículo 19 del manual de Contratación de la Compañía y una vez analizada y evaluada por la Vicepresidencia de operaciones la especialidad técnica y complejidad de los servicios arriba descritos se decidió realizar Invitación Directa al proveedor **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**, teniendo en cuenta que el desempeño adecuado del proveedor ha sido registrado en las diferentes actas de interventoría del contrato, permitiendo el cumplimiento de los objetivos definidos cuando se diseñó la operación de la Compañía. Durante la vigencia del contrato PROV-54 2008, dicha firma presentó una calificación excelente en sus características, oportunidad, calidad, atención a inquietudes, reclamos y sugerencias, infraestructura, cumplimiento de la propuesta, metodología, servicio postventa, entrega de resultados y además representa la mejor relación costo-beneficio, lo cual justifica la celebración del presente contrato.

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

4) Que según la certificación expedida por el Revisor Fiscal de la firma, y la correspondiente verificación por parte del área usuaria del servicio, se encuentra a paz y salvo con las aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.

5) Que para amparar el presente contrato se cuenta con los siguientes certificados de disponibilidad presupuestal: 2012000372 expedido el 9 de marzo de 2012, para la vigencia de 2012, por valor de \$10.942.000.000.00; 2013000041 expedido el 9 de marzo de 2012, para la vigencia 2013, por valor de \$19.396.844.386, 2014000018

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

expedido el 9 de marzo de 2012, para la vigencia 2014, por valor de \$20.172.718.162.00; 2015000001 expedido el 9 de marzo de 2012, para la vigencia 2015, por valor de \$5.244.906.722.00.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL **CONTRATISTA** se obliga a la prestación del servicio de gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de **POSITIVA**, para la operación de los procesos de suscripción, mantenimiento, recaudo, cartera y recobro; administración del riesgo y gestión del siniestro de los seguros de personas comercializados por la Compañía.

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

CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD:

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

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL **CONTRATISTA** en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Cumplir con el objeto del contrato estipulado en los estudios previos, la propuesta presentada y las garantías que se expidan.
2. Presentar los documentos dentro del plazo establecido en los estudios previos y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar la ejecución del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Mantener reserva sobre la información que legalmente ameriten ese trato, que le sea suministrada para el desarrollo o con objeto del contrato.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
7. El cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Sena e ICBF), de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1 de la Ley 828 de 2003.
8. Las demás que por ley o contrato le correspondan.
9. Acatar y cumplir con la política de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de POSITIVA
10. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.
11. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que se reciba a través de comunicaciones escritas, verbales, materiales, presentaciones, conversaciones y reuniones, que se compartan por causa del contrato.
12. Responder por el material escrito, medio magnético o audiovisual que le sea entregado o que se desarrolle durante la ejecución del contrato.
13. Cumplir estrictamente con la relación del personal presentado en la propuesta y con el porcentaje de tiempo que cada uno de los cargos dedicará a la ejecución del contrato.
14. Emplear personal responsable, idóneo y que posea el suficiente profesionalismo, técnica, práctica y conocimiento.
15. Desarrollar el objeto del contrato de conformidad con la naturaleza del mismo y asegurar la oportuna, eficaz y eficiente prestación de este y responder por su calidad.
16. Realizar plan de trabajo, cronograma de actividades y reuniones de seguimiento y revisión que den cuenta de la evolución del proceso, los cuales deben evidenciar una secuencia lógica de los pasos necesarios que se deben llevar a cabo para la correcta y oportuna ejecución del contrato.
17. Atender las indicaciones, observaciones y solicitudes emitidas por el Supervisor del contrato en referencia a la ejecución del mismo. Corregir las fallas y reemplazar los productos solicitados que no se encuentren acorde con lo solicitado, dentro del plazo razonable y acordado.
18. Mantener informado al Supervisor del contrato y asegurar que él se entere de cualquier novedad, suceso o anomalía tanto verbal como por escrito.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

19. Garantizar el uso y manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer de tal forma que se asegure su manipulación sólo en cumplimiento de los fines del mismo.
20. El proveedor debe garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo con lo establecido en el manual que para ello se definió por la Compañía.
21. El proveedor deberá ejecutar en su totalidad las actividades encomendadas según los requisitos técnicos definidos y asumir la entrega de los informes, previa revisión y autorización del Supervisor del Contrato.
22. El proveedor debe garantizar la entrega de los informes de gestión y avance con periodicidad mensual o los que le sean requeridos por el supervisor del contrato.
23. El proveedor debe garantizar que asistirá a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por la entidad contratante o por la supervisión del contrato.
24. El proveedor debe garantizar un archivo organizado con los soportes de las entregas y permitir la revisión y verificación de los mismos a quien haga las veces de la supervisión según los tiempos y periodicidad de revisión concertados.
25. Aceptar que cualquier producto solicitado en virtud del contrato y que no cumpla con los requisitos exigidos le sea devuelto; ante lo cual el proveedor deberá elaborarlo nuevamente; de lo contrario no se contabilizará en la cuenta de ese periodo. Esto no debe modificar los tiempos de entrega.
26. Facturar los servicios de forma periódica mensual, la cual deberá presentarse dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente.
27. El proveedor garantizará que la atención en su "front office" al cliente tanto interno como externo de Positiva, se hará con la calidad y calidez que requiere el solicitante, cumpliendo con las políticas definidas en los acuerdos de niveles de servicio para el efecto, acuerdos que se harán constar por escrito y harán parte del presente contrato.
28. El proveedor garantizará la calidad del dato desde su recepción hasta la transmisión del mismo tanto de manera virtual como física.
29. El proveedor se adhiere a las políticas y reglamentos que ha implementado POSITIVA en referencia con la atención al consumidor financiero, dando cumplimiento a la legislación colombiana en lo que compete a la prestación del servicio a nombre de POSITIVA.
30. El proveedor garantizará que dará cumplimiento a los requerimientos que le apliquen del RUC, tanto del recurso humano como del recurso tecnológico asignado para el presente proyecto.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

31. Contar con un servicio de recepción y gestión de los trámites estipulados de los procesos de Afiliación, Novedades y pensiones; Suscripción, Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y cartera; Promoción y Prevención, recepción de siniestros y prestaciones asistenciales y económicas.
 32. Garantizar la disponibilidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información trasferida a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.
 33. Garantizar en coordinación con el personal especializado dispuesto por la compañía, la atención a los usuarios que llegan a los puntos de atención de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, de acuerdo al modelo de atención definido por esta.
 34. Garantizar que la información que se suministre a los usuarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS por cualesquiera medios sea oportuna, segura y confiable.
 35. Orientar, cuando así se requiera, a las empresas y trabajadores que llegan a los diferentes puntos de atención implementados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, a las áreas específicas y competentes.
 36. Contar con un sistema para recibir, validar, verificar y transferir los formularios o formatos de afiliación y suscripción, recaudo, cartera, mantenimiento de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas de los clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, o por medio de la fuerza comercial de la entidad, ya sea este reporte por medios físicos presenciales o virtuales.
 37. Digitalizar los formularios o formatos de afiliación y suscripción, autoliquidación de aportes, devoluciones y correcciones de recaudo, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas y demás anexos que han sido recibidos y radicados, de acuerdo a lo definido en el manual de operaciones y manual de siniestros de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
 38. Alistar, organizar y transportar los formularios o formatos de afiliación y suscripción, autoliquidación de aportes, devoluciones y correcciones de recaudo, mantenimiento de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas que han sido recibidos en el punto de atención y/o bancos según corresponda.
 39. Cumplir con las políticas implementadas de Gestión de Riesgos de la Compañía de acuerdo a la propuesta.
- Garantizar la capacitación al personal que emplee en la ejecución del contrato,

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

en el tema del Sistema de administración de riesgos.

41. Procesar y transferir a las bases de datos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS (SIARP Y SISE), la información de afiliación de empresas y trabajadores vinculados.
42. Recibir las novedades presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación.
43. Actualizar las bases de datos con los cambios ocasionados por las novedades cargadas.
44. Marcar en la base de datos las empresas que tienen estado de retiro con la correspondiente fecha.
45. Realizar la anulación de las pólizas en la base de datos (SISE).
46. Generar los archivos planos con los parámetros que requiera POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.
47. Visualizar en línea el estado de empresas nuevas.
48. Generar y emitir certificaciones de afiliación y retiro de empresas y trabajadores.
49. Mantener actualizado el archivo de imágenes de los formularios, reportes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y demás anexos previamente digitalizados, los cuales serán entregados de manera mensual a POSITIVA.
50. Generar los informes requeridos por la compañía de acuerdo a criterios definidos por ésta.
51. Generar y entregar carnés para los trabajadores en el momento de la afiliación inicial.
52. Generar certificaciones automáticas para los usuarios que las requieran.
53. Generar informes con los parámetros que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS
54. Disponer y mantener la página WEB transaccional, mínimo con las siguientes opciones:
 - a. Afiliación de trabajadores dependientes
 - b. Afiliación de trabajadores independientes (asignar a empresas autorizadas por la compañía)
 - c. Generación de certificados de afiliación
 - d. Generación de Carnés de afiliación.
 - e. Listado de trabajadores activos, retirados por periodo.
 - f. Actualización de datos, empresas y trabajadores
 - g. Radicación de incapacidades temporales
 - h. Radicación de autorizaciones para prestaciones asistenciales

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

55. Proveer la herramienta necesaria para la generación de solicitudes de formularios o formatos de afiliación y suscripción, autoliquidación de aportes y correcciones de recaudo, mantenimiento de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas por sucursal y puntos de atención.
56. Administrar y mantener a través de la herramienta puesta a disposición de POSITIVA, el inventario mensual de consumo de los formularios o formatos de afiliación y suscripción, autoliquidación de aportes y correcciones de recaudo, mantenimiento de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas por sucursales y punto de atención.
57. Recibir, radicar, digitalizar y cargar carta de intención de retiro y/o traslado de las empresas.
58. Recibir, radicar, digitalizar y cargar la carta de retractación de traslado de empresas.
59. Recolectar, verificar, digitalizar, capturar y validar documentos relativos al recaudo de aportes.
60. Realizar la conciliación y el cruce documental de la información del recaudo para autoliquidaciones.
61. Identificar en el recaudo PILA Y exceptuados PILA, todas las empresas que han realizado pago de aportes y no puede aplicarse el pago, tipificándose en las categorías ya establecidas por la Compañía.
62. Recibir, verificar, validar y digitalizar los documentos relacionados con los procesos de mantenimiento de póliza de vida individual.
63. Procesar la información de solicitudes emitidas por los clientes de pólizas de seguros de vida.
64. Aplicar las novedades reportadas por el empleador a través de la planilla de pagos, autoliquidación y/o PILA, teniendo en cuenta la fecha del período de cotización (novedades de retiro y novedades transitorias).
65. Generar listado de trabajadores afiliados y activos que incluyan la clase de riesgo de cada trabajador.
66. Generar el archivo de pre facturación y facturación de PILA
67. Procesar y conciliar los archivos PILA, y logs bancarios para transferir el recaudo a los sistemas de Información de la Compañía.
68. Procesar y transferir el archivo de pagos de PILA
69. Mantener actualizada la base de datos de recaudo.
70. Procesar, digitalizar, conciliar y transferir las planillas de autoliquidaciones (Exceptuados PILA).
71. Radicar, digitalizar, marcar y procesar las correcciones de recaudo.
72. Radicar, digitalizar, marcar y procesar las devoluciones por recaudo

72

A



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

73. Radicar, digitalizar, marcar y procesar la documentación relacionada con el cobro de cartera.
74. Generar los estados de cuenta y pagos de forma automática.
75. Reprocesar el detalle de las primas emitidas contra el detalle de recaudo recibido, mas sus novedades para el mismo mes, con el fin de establecer los valores de ajuste de cartera.
76. Crear la historia laboral de los trabajadores procesando de forma mensual con base en el recaudo, imputando los pagos de ARP según lo establecido en el artículo 54 del Decreto 1405 de 1999.
77. Emitir Indicadores de gestión sobre los procesos de recaudo y cartera
78. Generar reportes de empresas, trabajadores (nuevas y retiros).
79. Generar reportes de población activa.
80. Elaborar planes de cargue de proveedores.
81. Cargar contratos y autorizaciones de servicios.
82. Emitir indicadores de accidentalidad y enfermedad profesional.
83. Elaborar reportes sobre la información básica de las empresas.
84. Tramitar el formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo aprobado por el Ministerio de la Protección Social para ser utilizado por las empresas afiliadas por la WEB.
85. Chequear campos de acuerdo a la lista proporcionada por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS para el proceso de reclasificación de empresas.
86. Verificar e identificar las inconsistencias presentadas en los diferentes formularios y/ o formatos procesados.
87. Prestar el soporte técnico que las diferentes áreas de la compañía requiera en los procedimientos administrados por el operador logístico.
88. Prestar asesorías a las diferentes dependencias de la compañía en la integración de la información.
89. Generar informes de inventarios de solicitudes de seguros.
90. Recibir, verificar, radicar, digitalizar y transferir los requerimientos procesados por el aplicativo PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos).
91. Dar cumplimiento estricto a los manuales de operaciones, manual de siniestros y manual SAC de POSITIVA Compañía de Seguros S.A., lo mismo que al anexo técnico parte del presente proceso contractual en todo lo relacionado con la gestión de trámites y transferencia de información para los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción e siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas.

99

AT

99

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

92. Garantizar la continuidad de la operación de Positiva llevando a cabo los ajustes necesarios hasta la estabilización de la operación. Esto incluye la adecuada mantenibilidad y usabilidad de la plataforma tecnológica ofertada.
93. Aplicar de forma estricta las reglas de negocio y/o las políticas que POSITIVA defina sobre los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción e siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas.
94. Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y acuerdos operativos de servicio definidos por la compañía para la gestión de trámites y transferencia de información para los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción e siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas. Estos Acuerdos de Niveles de Servicios se encuentran relacionados en las especificaciones técnicas y serán definidos como parte integral del contrato.
95. Garantizar la presencia de un plan de contingencia para el procesamiento y gestión de trámites y transferencia de información para los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción e siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas.
96. Garantizar la disponibilidad de información detallada, consolidada y/o parametrizada o estructurada de acuerdo a las definiciones que haga POSITIVA, de manera tal que permita análisis de tiempo, lugar y sujeto de la gestión de trámites y transferencia de información para los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción de siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas.
97. Garantizar un servicio de control, auditoría o validación del servicio de gestión de trámites y transferencia de información que permita medir y controlar su eficiencia, concordancia con las reglas de negocio y/o políticas de POSITIVA, eficacia, oportunidad y nivel de satisfacción de clientes, afiliados, usuarios y clientes internos de POSITIVA.
98. Garantizar la definición, seguimiento y monitorización del producto no conforme del servicio de gestión de trámites y transferencia de información para los procesos de Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente, Afiliación, Novedades y Pensiones; Mantenimiento de Pólizas; Recaudo y Cartera; Promoción y Prevención, Recepción de siniestros, y Prestaciones Asistenciales y Económicas, y entregar a POSITIVA en los formatos que ella

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

- defina los planes de mejoramiento, acciones correctivas o preventivas y planes de acción de acuerdo a los hallazgos periódicos que resulten de este proceso de vigilancia.
99. Instalar, configurar y mantener los puntos de atención de gestión de trámites y en especial captura de información, los cuales dependerán de la cantidad de transacciones que realice cada uno, del nivel de diálogo deseado y del nivel de informatización que posea cada punto de atención.
 100. Instalar, configurar y mantener un vínculo de datos entre el datacenter del contratista y POSITIVA.
 101. Provisionar el hardware y equipos necesarios para el funcionamiento de la solución, con los aplicativos asociados al funcionamiento de los mismos.
 102. Parametrizar de forma completa la solución transaccional ofertada para el esquema de funcionamiento de POSITIVA.
 103. Garantizar el cumplimiento de los compromisos derivados con los marcos legales que rigen este tipo de operaciones acorde con lo requerido por POSITIVA.
 104. Garantizar la adecuada implementación de las interfaces necesarias para nutrir a los servicios y módulos existentes de POSITIVA con la solución transaccional propuesta, y muy especialmente la transferencia de información a los servicios de información de siniestros propios de la Compañía.
 105. Configurar las reglas de negocios en el servicio según la definición efectuada por POSITIVA.
 106. Desarrollar un plan de capacitación con alcance para funcionarios de POSITIVA y responsables directos de los procesos ámbito del contrato en los diferentes productos de la solución ofertada.
 107. Garantizar la entrega, actualización y capacitación de manuales de usuario y guías rápidas.
 108. Garantizar un servicio de Mesa de Ayuda 7 x 24 a clientes internos, de los aplicativos los 365 días del año.
 109. Garantizar la operación y mantenimiento de toda la red instalada a su cargo.
 110. Garantizar el cumplimiento de toda la reglamentación nacional o propia de POSITIVA en cuanto a seguridad de la información, confidencialidad, custodia, exposición y almacenamiento de las transacciones realizadas.

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA

POSITIVA en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

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

PARAGRAFO: POSITIVA, no podrá contratar personal de Sistemas y Computadores durante la ejecución del contrato y seis meses más.

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato asciende hasta la suma de **CINCUENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS ONCE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$59.711.741.400.00) INCLUIDO IVA**, suma que será cancelada de forma mensual. De acuerdo a la cantidad y valor de los tramites, personal dispuesto y demás servicios asociados de acuerdo a lo especificado en la oferta económica de la propuesta. El valor de los trámites aumentará el 1 de enero de cada año de acuerdo al IPC correspondiente. Los pagos serán certificados y autorizados por los supervisores del contrato y se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARAGRAFO PRIMERO.- Los valores mensuales se pagarán con cargo a los certificados de disponibilidad presupuestal y directamente a la reserva de siniestros de acuerdo con la certificación de recibo a satisfacción y autorización de pagos emitida por los supervisores

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Para tramitar el pago mensual, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura 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 el cual contenga el número de verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas del

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por los supervisores 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 párrafo anterior.

CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO:

El término de duración del presente contrato será hasta el 15 de marzo de 2015, previo registro presupuestal, legalización y suscripción del acta de inicio.

CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION:

Se fija como lugar de ejecución EL TERRITORIO NACIONAL.

CLAUSULA OCTAVA.- SUPERVISION:

La supervisión de este contrato estará a cargo del Vicepresidente de Operaciones, Gerente Médico de la Vicepresidencia Técnica, Gerente de Informática, a quien se les dirigirá comunicación escrita proveniente del Secretario General de la Compañía una vez esté legalizado el contrato.

PARAGRAFO: METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROVEEDOR: A fin de ejecutar el seguimiento y control al proveedor se incluirá como mínimo:

1. El seguimiento y evaluación al proveedor basado en medición de los Acuerdos de Niveles de Servicios.
2. La verificación del cumplimiento de las condiciones para el pago de servicios y aprobación de facturas.
3. Los informes de operación requeridos al proveedor
4. Los informes de supervisión periódicos del contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente contrato cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 2012000372, 2013000041, 2014000018, 2015000001 expedidos el 9 de marzo de 2012, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA DECIMA.- GARANTÍAS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) 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 cuatro (4) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EI 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 PRIMERA.- INDEMNIDAD

EI CONTRATISTA con la aceptación del presente contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes. (Art. 1 Decreto 931 de 2009).

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA- 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**

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

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- 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 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA, en virtud del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato, y para el incumplimiento parcial se estipulan multas diarias de 0.1% del valor de la facturación mensual del periodo incumplido, cuyo tope sería el 5% de la facturación mensual del periodo incumplido -, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- 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 impida continuar con el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si EL CONTRATISTA no cumple estrictamente con las políticas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.; c) Si EL CONTRATISTA o POSITIVA incumplen



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes

PARÁGRAFO.- Previo a la terminación del contrato por los literales b) y c) del presente contrato, la parte cumplida seguirá el procedimiento establecido en el parágrafo de la cláusula décima séptima, garantizando de esta manera el derecho a la defensa y al debido proceso a la parte presuntamente incumplida.

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA.- LIQUIDACION:

La presente Aceptación de Oferta será liquidada de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona alguna natural o jurídica. La celebración de subcontratos no liberará a **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **POSITIVA** no adquirirá relación alguna con los subcontratistas.

CLAUSULA VIGÉSIMA .- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA, EL CONTRATISTA**, se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por la Compañía en el manejo de la imagen corporativa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- 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** si por el objeto del presente contrato hay lugar, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

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

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

PARÁGRAFO TERCERO: **POSITIVA** garantiza que las bases de datos que le son entregadas **AL CONTRATISTA** cumplen con los requisitos legales vigentes en materia de obtención de la información.

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

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

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., previo acuerdo entre Positiva y EL CONTRATISTA, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.

4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA.- 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 actué 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.

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS:

EL CONTRATISTA, como proveedor, debe garantizar frente al Sistema de Riesgos, el cumplimiento de las políticas implementadas para la gestión de riesgos de la Compañía. Debe garantizar que el personal que preste servicios para Positiva cumpla con las directrices de capacitación en los sistemas de administración de riesgos. Para este efecto, POSITIVA entregará al CONTRATISTA, la información

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

que deberá ser divulgada a todo el personal que preste sus servicios en la ejecución del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA.- PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL

EL CONTRATISTA deberá realizar la publicación del presente contrato en el Diario Oficial cuyo valor es de **\$3.937.000.00** y entregar el recibo de pago a **POSITIVA**.

CLAUSULA TRIGESIMA .- AUDITORÍAS:

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- 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 sino lo tienen implementado.

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

Acatar y cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de **POSITIVA**. Para el cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnético, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000162 DE 2012 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:

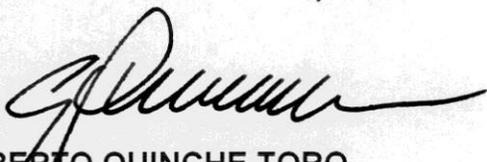
Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y efectuado el registro presupuestal. Para su legalización se requiere la aprobación de las garantías de que trata la cláusula décima del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:

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

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los trece (13) días del mes de marzo de 2012.

POSITIVA,



GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

~~EL CONTRATISTA~~



TOMAS NAVAS CORONA
Representante Legal

Revisó: Camilo Diaz Tafur/ Vicepresidente de Operaciones
Guillermo Grosso Sandoval/ Gerente Medico 
Augusto Gutierrez/Gerente de Informática
Sandra Rey T/ Coordinadora de Compras y Contratación 