

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

Entre los suscritos a saber: **FABIO FLOREZ GIRALDO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No 10.248.951 expedida en Manizales (Caldas), quien en calidad de **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES**, nombrado mediante Resolución No 001462 del 18 de noviembre de 2014, posesionado mediante acta No 245 del 01 de diciembre de 2014, debidamente autorizado mediante resolución de delegación No 2166 del 09 de septiembre de 2015, obrando en nombre y representación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., con NIT No. 860.011.153-6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y por la otra parte **TOMAS NAVAS CORONA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No 91.270.006 expedida en Bucaramanga - Santander quien en calidad de GERENTE, actúa en representación de **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.** con Nit 890.206.351-5 quien en adelante 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., 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 el alcance, la pertinencia y necesidad de dar continuidad al servicio, y de acuerdo con lo establecido en el numeral 3) Invitación Directa Capítulo VI. Modalidades de Selección, el cual dispone: "(...)

"3) Invitación Directa. Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas" (...) k) Para la adquisición de bienes y/o servicios que aseguren, garanticen o restablezcan la continuidad del servicio, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar. En tales asuntos bastará la elaboración de una solicitud de cotización ajustada a las circunstancias, que justifiquen la misma y siempre deberá tenerse como referencia los precios medios del mercado y/o las evaluaciones económicas efectuadas".

2. Que la presente contratación fue autorizada por el Comité de Compras y Contratación en la sesión llevada a cabo el 24 de noviembre de 2015.

3. Que el Vicepresidente de operaciones, Vicepresidente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Vicepresidente Técnico, Vicepresidente de Promoción y Prevención, Vicepresidente de Negocios y Vicepresidente Financiera y Administrativa, a través de cada una de las gerencias como áreas usuarias del servicio, justificaron la presente contratación en el documento de estudios previos, entre otras consideraciones de la siguiente manera:

"...DEFINICION DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION. 1. Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación: Incrementar sus ingresos de forma sostenible y garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Para el cumplimiento de estos objetivos se ha decidido la contratación de un OPERADOR PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE GESTION DE TRAMITES Y TRASFERENCIA DE INFORMACION A LAS BASES DE DATOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, para la operación de los procesos de AFILIACIÓN Y NOVEDADES, RECAUDO, CARTERA, RECOBROS, PRESTACIONES ASISTENCIALES Y ECONÓMICAS; SUSCRIPCIÓN, EXPEDICIÓN Y MANTENIMIENTO DE PÓLIZAS DE VIDA INDIVIDUAL, VIDA GRUPO, ACCIDENTES PERSONALES Y SALUD Y EXEQUIAS; MANTENIMIENTO, GESTIÓN DEL SINIESTRO DE LOS SEGUROS DE PERSONAS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑIA; PROCESAMIENTO DE



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

LOS TRÁMITES DE REVERSIÓN Y CANCELACIÓN DE PÓLIZAS ARL; RADICACIÓN DE LOS FORMATOS DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y RECLASIFICACIÓN DE EMPRESAS; RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS JURÍDICOS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL; RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE CORRESPONDENCIA; AUDITORIA AUTOMATIZADA DE LAS FACTURAS DE CUENTAS MEDICAS; SERVICIO DE OPERADOR DE ATENCIÓN EN SEDE PRINCIPAL Y EN OFICINA TERCERIZADA; GENERACIÓN DE REPORTES Y BASES DE DATOS DE LOS TRAMITES GESTIONADOS POR EL OPERADOR. 2. **Describa la necesidad, que genera la solicitud de la contratación:** Se requiere un operador para la prestación del servicio de gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de Positiva S.A. para la operación de los procesos de afiliación y novedades, recaudo, cartera, recobros, prestaciones asistenciales y económicas; suscripción, expedición y mantenimiento de pólizas de vida individual, vida grupo, accidentes personales y salud y exequias; mantenimiento, gestión del siniestro de los seguros de personas comercializados por la compañía; procesamiento de los trámites de reversión y cancelación de pólizas ARL; radicación de los formatos de investigación de accidentes de trabajo y reclasificación de empresas; recepción, radicación, digitalización y publicación de documentos jurídicos, quejas, reclamos y sugerencias de los puntos de atención a nivel nacional; recepción, radicación, digitalización y publicación de correspondencia; auditoria automatizada de las facturas de cuentas medicas; servicio de operador de atención en sede principal y en oficina tercerizada; generación de reportes y bases de datos de los trámites gestionados por el operador. 6. El servicio de gestión de tramites requerido debe cumplir con las características del modelo de atención al cliente definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A expresando en forma completa y suficiente su propuesta de valor: 1) Solución a las necesidades del cliente, 2) Oportunidad sencillez en momentos de verdad. 3) Asesoría técnica especializada. 4) Calidez en el servicio, 5) Comunicación clara, concreta y veraz, 6) Información en tiempo real. 7. Transferencia de los tramites gestionados en tiempo y calidad según lo definido por cada una de las áreas usuarias del proveedor, todo lo anterior se considera factor clave de éxito para la denominada "excelencia operacional" del mapa Estratégico de la Compañía 3. **Describa los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación.** A partir de este Modelo Operativo, en la actualidad, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. dispone de un servicio de gestión de trámites y transferencia de información a través del operador logístico Sistemas y Computadores S.A. con presencia nacional en 52 puntos de atención, y posibilidad de efectuar tramites web, realizando mensualmente un número promedio de 8.818.096.00 (Ocho Millones ochocientos dieciocho mil noventa y seis trámites)(...) que apoyan la operación de los procesos de AFILIACIÓN Y NOVEDADES, RECAUDO, CARTERA, RECOBROS, PRESTACIONES ASISTENCIALES Y ECONÓMICAS; SUSCRIPCIÓN, EXPEDICIÓN Y MANTENIMIENTO DE PÓLIZAS DE VIDA INDIVIDUAL, VIDA GRUPO, ACCIDENTES PERSONALES Y SALUD Y EXEQUIAS; MANTENIMIENTO, GESTIÓN DEL SINIESTRO DE LOS SEGUROS DE PERSONAS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑÍA; PROCESAMIENTO DE LOS TRÁMITES DE REVERSIÓN Y CANCELACIÓN DE PÓLIZAS ARL; RADICACIÓN DE LOS FORMATOS DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y RECLASIFICACIÓN DE EMPRESAS; RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS JURÍDICOS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL; RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE CORRESPONDENCIA; AUDITORIA AUTOMATIZADA DE LAS FACTURAS DE CUENTAS MEDICAS; SERVICIO DE OPERADOR DE ATENCIÓN EN SEDE PRINCIPAL Y EN OFICINA TERCERIZADA; GENERACIÓN DE REPORTES Y BASES DE DATOS DE LOS TRAMITES GESTIONADOS POR EL OPERADOR.

"(...) El desempeño adecuado del proveedor ha permitido desde el inicio de operación de Positiva a partir de la cesión de activos, pasivos y contratos del negocio de riesgos laborales del ISS a la Previsora Vida, en el año 2008, el cumplimiento de los objetivos definidos acorde con la dinámica y actualización del esquema de operación de Positiva, el cual ha ido variando con el paso del tiempo. La calificación del proveedor por parte de los supervisores evidencia oportunidad, calidad, atención a inquietudes, reclamos y sugerencias, disposición oportuna de infraestructura, cumplimiento de la oferta, metodología, servicio postventa, y entrega de resultados durante la ejecución del contrato.

Alc.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

La continuidad de éste proveedor, le permitirá a Positiva, seguir avanzando en la diferenciación de la operación a partir de contar con herramientas ágiles, dinámicas y seguras de interrelación con los clientes, buscando una ventaja competitiva para la fidelización y el crecimiento de los ingresos de forma sostenible, buscando con ello, apoyar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

4. Que de conformidad con la causal invocada del Manual de Contratación de la Compañía y teniendo en cuenta la necesidad, la pertinencia de dar continuidad al servicio, la acreditación a través de las diferentes actas de supervisión del desempeño adecuado del proveedor en cuanto a calidad y oportunidad en la prestación del servicio durante la ejecución de contratos anteriores, el análisis y evaluación realizado por las Áreas Usuarias en cuanto a la especialidad técnica, complejidad, análisis de riesgo frente a un eventual cambio de proveedor y la correspondiente revisión de tarifas, POSITIVA decidió invitar a ofertar a la Empresa SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A., bajo las condiciones y especificaciones indicadas en el Documento de RFQ.
5. Que el valor del contrato está sustentado tanto en la revisión del histórico de las tarifas acordadas con el proveedor durante la ejecución del contrato anterior, como en el análisis del mercado realizado respecto de actividades similares, resultado que se encuentra contenido en el documento de estudios previos.
6. Que con fecha 21 de diciembre de 2015, se envió el Documento de Invitación a cotizar RFQ a la Empresa SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.
7. Que el día 23 de diciembre de 2015, se recibió oferta de la Empresa **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**, procediéndose a realizar la verificación Jurídica, Financiera y Técnica, de acuerdo con los requerimientos definidos por Positiva Compañía de Seguros S.A.
8. Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
9. Que según la certificación expedida por el Revisor Fiscal, la empresa aquí CONTRATISTA, se encuentra a Paz y Salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.
10. Que el valor estimado para la contratación es hasta por la suma de VEINTICINCO MIL MILLONES DE PESOS MCTE (\$25.000.000.000.00), el cual se encuentra amparado de la siguiente manera: con certificado de disponibilidad presupuestal No. 2016000044 expedido el 24 de noviembre de 2015 por la suma de \$21.000.0000.000.00 y con cargo a la reserva técnica la suma de \$4.000.000.000.00, de acuerdo con la certificación expedida por el Secretario General de la Compañía.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

El CONTRATISTA se obliga con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., a la prestación del servicio de gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de Positiva Compañía de Seguros S.A., para la operación de los procesos de afiliación y novedades, recaudo, cartera, recobros, prestaciones asistenciales y económicas; suscripción, expedición y mantenimiento de pólizas de vida individual, vida grupo, accidentes personales y salud y exequias; mantenimiento, gestión del siniestro de los seguros de personas comercializados por la compañía; procesamiento de los trámites de reversión y cancelación de pólizas ARL; radicación de los formatos de investigación de accidentes de trabajo y reclasificación de empresas; recepción, radicación, digitalización y publicación de documentos jurídicos, quejas, reclamos y sugerencias de los puntos de atención a nivel nacional; recepción, radicación, digitalización y publicación de correspondencia; auditoria automatizada de las facturas de cuentas medicas; servicio de operador de atención en sede principal y en oficina tercerizada; generación de reportes y bases de datos de los tramites gestionados por el operador.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la oferta de fecha 23 de diciembre de 2015 presentada por EL CONTRATISTA, los Estudios Previos, la matriz de riesgos y los Acuerdos de Niveles de servicio forman parte integral del mismo.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Durante la ejecución del contrato, las partes revisarán y definirán actividades que permitan la optimización de los procesos con las siguientes premisas: 1. Integración de los diversos servicios buscando sinergias en los procesos y reutilización de recursos. 2. Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la productividad de los recursos disponibles ampliando el alcance de los servicios 3. Recalculo de los recursos del proyecto de acuerdo con los nuevos procesos propuestos y conforme a las necesidades del servicio actual. 4. Implementación de actividades que generen reducción de costos y/o ampliación de los alcances de los servicios.

EL CONTRATISTA deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y atenderá con celosa diligencia las labores que por este contrato deba ejecutar. De igual manera deberá mantener informada a la Compañía del desarrollo del presente contrato.

PARÁGRAFO TERCERO.- El personal asignado por parte del CONTRATISTA debe cumplir con el perfil definido en este documento y con la experticia ofrecida y suficiente para la ejecución del contrato. Si se llegare a cambiar algún funcionario del CONTRATISTA será remplazado por alguien del mismo nivel o superior y dicho cambio será aprobado con anterioridad por el supervisor del contrato designado por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA SEGUNDA- OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA, en cumplimiento del presente contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.
3. El CONTRATISTA deberá suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
4. Mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos y en las condiciones acordadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
9. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y seguridad Industrial.
10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
11. Las demás que por ley o aceptación de oferta le correspondan.
12. Acatar y cumplir con la política de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de POSITIVA.
13. 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.
14. Responder por el material escrito, medio magnético o audiovisual que le sea entregado o que se desarrolle durante la ejecución del contrato.
15. 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.
16. Emplear personal responsable, idóneo y que posea el suficiente profesionalismo, técnica, práctica y conocimiento.
17. 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.
18. 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.
19. Atender las indicaciones, observaciones y solicitudes emitidas por los supervisores 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.
20. Mantener informados a los supervisores del contrato y asegurar que se enteren de cualquier novedad, suceso o anomalía tanto verbal como por escrito.
21. 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.
22. El proveedor debe garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., de acuerdo con lo establecido en el manual que para ello se definió por la Compañía.
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. 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.
27. 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;

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

de lo contrario no se contabilizará en la cuenta de ese periodo. Esto no debe modificar los tiempos de entrega.

28. Facturar los servicios de forma periódica mensual, la cual deberá presentarse dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente.
29. El proveedor garantizará que la atención en su "Front Office" al cliente tanto interno como externo de Positiva, se hará con 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.
30. El proveedor garantiza la calidad del dato desde su recepción hasta la transmisión del mismo tanto de manera virtual como física.
31. 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.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA se obliga de manera específica con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. a:

1. Garantizar la disponibilidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información transferida a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
2. 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 S.A, de acuerdo a los protocolos de servicio definidos por la Gerencia de Servicio al Cliente.
3. Para el servicio de afiliación en las instalaciones del cliente, los operadores propuestos por el CONTRATISTA, deberán presentar un perfil de acuerdo a lo definido en este documento.
4. Garantizar que la información que se suministre a los usuarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A por cualquier medio sea oportuna, segura y confiable.
5. Los gestores de fila definidos por Positiva orientarán, cuando así se requiera, a las empresas y trabajadores que llegan a los diferentes puntos de atención implementados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
6. Aplicación de la herramienta AVATAR en los puntos de atención que así defina la compañía para optimizar la correcta asignación de la actividad económica de las nuevas empresas, llevando el registro de las mismas en su comportamiento ya sea de ingreso o rechazo.
7. En el procesamiento del trámite de afiliación de empresas, se deberá generar y entregar la información de la estrategia de suscripción del riesgo, permitiendo el registro del proceso hasta la afiliación o el rechazo de la solicitud de afiliación.
8. Captura y cargue de todos los datos generales de la empresa que son registrados en el formulario de afiliación que se radican en los puntos de atención al cliente habilitados para ello, tales como dirección, teléfono e E-mail, Representante Legal con sus datos.
9. Generación y envío de correo electrónico automático al contacto registrado en el formulario de afiliación dándole la bienvenida a la compañía, orientándolo en los servicios que tiene y adjuntando un certificado en PDF de su estado de afiliación activa, o en su defecto reportando que no fue admitido el trámite informándole el porqué del rechazo.
10. Parametrizar una herramienta que le permita a los empleadores y/o funcionales del área de operación, recibir y cargar las novedades presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación.
11. Recibir y cargar las novedades presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación en puntos de afiliación.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

12. Actualizar las bases de datos de la compañía con los cambios ocasionados por las novedades cargadas.
13. Aplicar las novedades de retiro de las empresas y que se visualice en los aplicativos y certificados que se requieran.
14. Realizar la anulación de las pólizas en la base de datos de Positiva. Para ello, Positiva informará el mecanismo automatizado por medio del cual se realizará.
15. Procesar y transferir a las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS (SIARP –SCG y SISE o a la base de datos que la compañía establezca) la información de los diferentes trámites que se reciban para empresas y trabajadores vinculados, de acuerdo a los ANS definidos.
16. Marcar y dejar la trazabilidad de los diferentes movimientos de afiliación, novedades y desafiliación en la base de datos.
17. Generar y emitir certificaciones de afiliación y retiro de empresas y trabajadores.
18. Mantener actualizado el archivo de imágenes de los formularios, reportes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y demás anexos previamente digitalizados.
19. Generar los informes requeridos por la Compañía de acuerdo a criterios definidos de común acuerdo.
20. Generar y entregar carnes para trabajadores en el momento de la afiliación inicial, cuando el volumen de trabajadores a afiliar sea un máximo de 10, de lo contrario lo realizará Positiva con sus comerciales. Positiva entregará la papelería requerida para la impresión.
21. Generar certificaciones automatizadas para los usuarios que las requieran.
22. Generar informes con los parámetros que defina POSITIVA COMPAÑÍA SEGUROS S.A para los entes de control y deberán estar a modo de consulta en el aplicativo SCG.
23. Disponer y mantener la página WEB transaccional, mínimo con las siguientes opciones:
 - Afiliación de trabajadores dependientes
 - Afiliación de trabajadores independientes, (asignar a empresas autorizadas por la Compañía)
 - Generación de certificados de afiliación de empleadores, trabajadores dependientes e independientes.
 - Generación de carnés de afiliación
 - Listado de trabajadores activos, retirados por periodo.
 - Actualización de datos, empresas y trabajadores
 - Cargar sus relaciones laborales según la clasificación de riesgo y actividades económicas de la empresa.
 - Retiro de sus trabajadores.
 - Anulación dentro de las 48 Horas de las afiliaciones registradas por la empresa que no fueron efectivas.
 - Generar el estado de cuenta de las empresas en el ramo ARL
 - Generación de certificaciones y carnés vía WEB
 - Generar la consulta del estado de Cuenta de las empresas y de los trabajadores independientes de acuerdo a los criterios dados por Positiva Compañía de Seguros.
24. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de intención de retiro y/o traslado de las empresas y de acuerdo a los criterios dados por Positiva Compañía de Seguros generar las alertas de la imposibilidad del traslado por su estado de mora.
25. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de retractación de traslado de empresas.
26. Generar reportes de trámites no transferidos estableciendo un proceso de registro de las causas de su no transferencia para su respectivo tratamiento por Positiva
27. Generar listado de trabajadores afiliados y activos que incluyan la clase de riesgo de cada trabajador, el centro de trabajo, sede a la que pertenece y cargo u ocupación del trabajador.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

28. Generar reportes de población y demás reportes que la Compañía dirija según necesidades de entes de control y de reporte periódico hacia los mismos.
29. Disponer de recurso humano con su respectivo equipo informático para apoyar las jornadas de afiliaciones masivas en las empresas nuevas o vigentes que así disponga la compañía.
30. Divulgar y socializar a todos los operadores de los puntos de atención de las actualizaciones de las políticas de afiliación, generando capacitaciones presenciales o virtuales que generen masificación y unidad de criterio en la aplicación a nivel nacional.
31. Generar reportes de empresas, trabajadores y primas emitidas (nuevas y retiros).
32. Generar reportes de población activa.
33. Desarrollar y mantener activos los Web Service de consulta de afiliaciones y recaudo, así como los que requiera la compañía de la información recibida y procesada en el Front y sobre la base de datos de proceso del CONTRATISTA.
34. Elaborar reportes en el aplicativo SCG sobre la información básica de las empresas.
35. Verificar e identificar las inconsistencias presentadas en los diferentes formularios y/ o formatos procesados
36. Cobertura: (Nivel Nacional, Regionales y/o sucursales) La cobertura debe ser nacional para los trámites que requieren con atención personalizada.
37. Implementar formularios dinámicos de empleadores, trabajadores dependientes e independientes.
38. El proveedor deberá garantizar los puntos de atención solicitados por Positiva, para atender la operación a demanda de los servicios prestados, así como disponer del cierre de los mismos durante la vigencia del contrato.
39. El proveedor deberá implementar en la página transaccional la consulta del estado de cuenta actual de las empresas y trabajadores independientes.
40. Alistamiento, organización y envío al punto de custodia final, los documentos radicados y digitalizados correspondientes a solicitudes y pólizas de todos los ramos y productos comercializados por la compañía que han sido recibidos en los puntos de atención.
41. Recolectar, verificar, digitalizar, capturar y validar documentos relativos al recaudo de aportes de los pequeños y grandes aportantes.
42. Realizar el cruce documental de la información del recaudo.
43. Aplicar las novedades reportadas por el empleador a través de la planilla de pagos, teniendo en cuenta la fecha del período de cotización (novedades permanentes y novedades transitorias).
44. Generar el archivo de pre liquidación y Liquidación de aportes con las variables y en los formatos establecidos por la compañía
45. Radicar, digitalizar y procesar las correcciones de recaudo.
46. Radicar, digitalizar y marcar las devoluciones por recaudo
47. Generar los estados de cuenta de forma automática.
48. Reprocesar los recobros.
49. Generar reportes y/o procesos de recobros, cartera preventiva y constitución en mora.
50. Recibir, radicar y transferir al aplicativo definido por la Compañía los reportes de Accidente de Trabajo y Enfermedad Laboral reportado a la Compañía
51. El proveedor deberá disponer de un aplicativo para la consulta del estado de cartera de las empresas que pasan la solicitud de retiro.
52. Recibir y digitalizar todos los anexos relacionados a los siniestros de los asegurados
53. Recibir y digitalizar las correcciones a los siniestros radicados de acuerdo a las políticas definidas por la Compañía.
54. Generar reportes de FURAT - FUREL radicados a nivel nacional por regional, sucursal y nacional.
55. Realizar el mejoramiento de las funcionalidades actuales en las aplicaciones relacionadas con siniestros ARL, dispuestas por el CONTRATISTA como parte del servicio.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

56. Radicar las autorizaciones de servicios.
57. Emitir indicadores de accidentalidad y enfermedad profesional.
58. Recibir y radicar 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.
59. Disponer de una herramienta por medio de la cual los prestadores de servicio puedan realizar el reporte de las facturas de cuentas médicas.
60. Realizar la recepción, digitalización y validación de cumplimiento de las políticas establecidas por Positiva de las solicitudes y anexos de autorización físicas (radicadas con formato) y/o entregadas por los funcionarios de Positiva.
61. Expedición de certificaciones de cobertura de asistencia médica internacional y/o carnets, de acuerdo con las políticas 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. Generar informes de inventarios de solicitudes de seguros.
65. Recepción Radicación y Digitalización de Incapacidades Temporales Físicas.
66. Recepción Radicación y Digitalización de Recobros de Incapacidades Temporales Físicas.
67. Recepción Radicación y Digitalización de Auxilios Funerarios
68. Recepción Radicación y Digitalización de Indemnizaciones por Incapacidad Permanente Parcial y anexos.
69. Recepción Radicación y Digitalización de Pensiones de Invalidez, Sobrevivencia, Sustitución Pensional y Pago a Herederos.
70. Recepción Radicación y Digitalización de notas de Auto descuento.
71. Recepción y Radicación Facturas Cuentas Medicas Generación Positiva ARL y Facturación Electrónica (Facturación Electrónica ARL y Anexos).
72. Recepción y Radicación Facturas Físicas y Electrónicas de Generación Positiva y Anexos.
73. Recepción y Radicación de Reembolsos prestaciones Asistenciales ARL.
74. Auditoría automatizada de las facturas de cuentas médicas.

EL CONTRATISTA, pondrá a disposición de POSITIVA, una plataforma informática especializada que utiliza algoritmos de inteligencia documental para procesar y publicar información correspondiente a las facturas de cuentas médicas e incapacidades presentadas por los prestadores de salud a la Administradora a través de cualquier canal (físico, electrónico o digital). A través de la plataforma PROSICK, se le permitirá a las IPS's realizar las siguientes actividades: A) Radicación de Facturas de cuentas médicas físicas. B) Radicación por medios electrónicos C) Consultar en línea las facturas glosadas con sus correspondientes causales. D) Responder y sustentar las glosas reportadas en forma electrónica. E) Conocer las facturas que han sido pagadas. Las imágenes digitalizadas de las facturas son procesadas obteniendo el detalle de cada uno de los ítem. Una vez radicada y digitada la información de todas las facturas, los motores de validación se ejecutarán para dar paso a los dos tipos de auditoría considerados: **Auditoría automática:** POSITIVA contará con un sistema configurable, para implementar las reglas y validaciones propias del negocio, que permita de acuerdo a las tablas tarifarias, las guías médicas y/o cualquier otra condición particular que se requiera, realizar la auditoría automática de las facturas de cuentas médicas, generando liquidaciones directas o alarmas que permitan al auditor médico realizar de manera fácil y practica la revisión de las diferencias en el debido proceso. El proceso de configuración de la plataforma será realizado por personal del CONTRATISTA, de acuerdo con las políticas definidas por Positiva S.A. **Auditoría digital:** En este proceso el auditor médico dispuesto por Positiva, realizará la revisión de las facturas de cuentas médicas utilizando la plataforma dispuesta por EL CONTRATISTA. La asignación de

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

cuentas se realizará en forma aleatoria. La plataforma cuenta con un módulo que permite realizar la auditoria médica usando las imágenes de los documentos provistos por los proveedores. El sistema brindará alarmas y ayudas al auditor para que pueda realizar su labor en forma rápida. El auditor podrá aceptar o reportar glosas totales o parciales de la factura presentada. En caso de presentarse una glosa, el auditor determinará el tipo de objeción con los parámetros que se consideren apropiados y con la información necesaria para facilitar la sustentación o aclaración por parte del proveedor. Los prestadores podrán consultar en línea a través de la plataforma el estado de cada factura radicada (en proceso, en auditoria, rechazada, glosada, aprobada, pendiente de pago, pagada). El servicio será implementado por fases, para lo cual se establecerá un cronograma de común acuerdo con Positiva.

75. Radicar y capturar los datos básicos y digitalización de solicitudes de póliza de vida grupo, accidentes personales, vida individual y salud, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital.
76. Radicar y digitalizar los anexos de pólizas de vida grupo, accidentes personales, vida individual y salud, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital.
77. Radicar y capturar los datos básicos y digitalización de anexos de pólizas de vida individual: Formato Único de Novedades y Sarlaft, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital.
78. Radicar las solicitudes de póliza de gastos médicos por complicaciones en cirugías correspondientes al Asegurado, a través de un portal web.
79. Recibir, verificar, validar y digitalizar los documentos relacionados con los procesos de suscripción y mantenimiento de pólizas de seguro para los ramos adicionales, a los actualmente gestionados, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital.
80. Radicación en el expediente digital del ramo de Exequias.
81. Alistamiento, organización y envío al CAD de todos los documentos radicados y digitalizados correspondientes a solicitudes y pólizas de todos los ramos y productos comercializados por la Compañía que han sido recibidos en los puntos de atención.
82. Recibir, radicar y digitalizar la información correspondiente al trámite de reclasificación de empresas y de investigación de accidentes de trabajo de acuerdo a las políticas de Positiva y sus respectivos anexos y reportes.
83. Recepción, Radicación, Digitalización y Publicación Documentos Jurídicos y Anexos.
84. Administrar la información de los aplicativos de Positiva: GESTPOS, SEGUIR y SCG.
85. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa de los procesos definidos en el alcance de este contrato
86. El operador deberá hacer uso del aplicativo de registro de incidentes dispuesto por POSITIVA, en este aplicativo deberán quedar registrados los incidentes y requerimientos con toda su trazabilidad
87. Los mejoramientos serán definidos mediante un DEF realizado por el área funcional de Positiva y avalado y priorizado por la Vicepresidencia de TIC y la Vicepresidencia de Operaciones. El DEF avalado será entregado al CONTRATISTA, el cual deberá establecer el tiempo requerido para su implementación. Actividad que se hará en el menor tiempo y con la calidad requerida.
88. Prestar asesorías a las diferentes dependencias de la compañía en la integración de la información.
89. Prestar el soporte técnico, que las diferentes áreas de la compañía requieran en los procedimientos administrados por el operador logístico.
90. Los perfiles de los operadores de atención a nivel nacional deberán tener como mínimo los siguientes estudios y competencias:
 - Bachiller graduado.
 - Orientación a Resultados.
 - Orientación y Atención al Ciudadano.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

- Sentido de Servicio.
 - Capacidad de Análisis.
 - Manejo de paquete Office
91. El CONTRATISTA velará por que todo su personal dispuesto para el servicio de Positiva, porte el carnet de identificación en un sitio visible.
 92. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
 93. Realizar capacitaciones al área que corresponda en casa matriz, una vez ajustada o desarrollada una funcionalidad en las aplicaciones del CONTRATISTA.
 94. Recibir, verificar, radicar, digitalizar y transferir los requerimientos procesados al aplicativo PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos).
 95. Recibir, verificar y radicar las pólizas de vida individual web.
 96. Recibir, verificar y radicar las pólizas de vida grupo y accidentes colectivos incluyendo generación positiva Web.
 97. Generación de certificados individuales y carnet Web.
 98. Generación de informes estadísticos según las necesidades de la Gerencia de Afiliación y Novedades con las siguientes variables: Número de trámites realizados; novedades por retiro de empresas; novedades por retiros de trabajadores; novedades de empleadores; novedades de trabajadores; novedades de ingresos de trabajadores
 99. El proveedor deberá poner a disposición un servicio para la radicación y procesamiento de trámites de correspondencia con un promedio de 10 páginas por documento.

La solución se implementara para la radicación de todos los tramites de correspondencia que se procesan para Positiva Compañía de Seguros S.A.. Teniendo en cuenta los volúmenes de documentos y de acuerdo a la capacidad actual de los operadores disponibles en Positiva, la cantidad estimada de operadores adicionales que se dispondrán para radicar los documentos son:

PUNTOS DE RADICACION	OPERADORES ADICIONALES
CASA MATRIZ	3
MEDELLIN	1
CENTRO DE EXCELENCIA BOGOTA	2
EDIFICIO TEQUENDAMA PISO 5	1
CALI	2
TOTAL	9

La cantidad de operadores podrá variar de acuerdo con la productividad del sistema y el volumen de trámites.

Todo lo anterior definido según las necesidades de Positiva.

Gestor Documental. A través de una plataforma dispuesta por EL CONTRATISTA, se podrá realizar la consulta de las imágenes de los documentos digitalizados en los últimos tres meses. Las imágenes se almacenaran y entregaran en formato TIFF tipo IV o PNG o un formato compatible. Cada archivo de imagen corresponderá a un único folio. La consulta de las imágenes estará disponible a partir de sus índices de búsqueda (número de identificación, número de radicación). El almacenamiento de las imágenes y la meta data se deberá realizar de la siguiente forma: A) La meta data y las imágenes serán almacenadas en el Datacenter principal del CONTRATISTA durante la ejecución del contrato B) Mensualmente se harán entregas de los datos de las imágenes en un disco USB de las imágenes procesadas en el mes correspondiente. Esta información se utilizará como copia de seguridad en caso de contingencia y será custodiada por POSITIVA. C) En el Datacenter alterno de operación del CONTRATISTA S.A estarán

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

disponibles las imágenes y meta data de los últimos tres meses. La consulta de imágenes se realizará a través de una carpeta virtual que permite publicar las imágenes en forma estructurada de acuerdo con los tipos documentales y disponibilidad de la información (datos y/o imágenes). Adicionalmente a esta herramienta Positiva dispondrá de un visor de imágenes que le permitirá a Positiva consultar las imágenes a partir de los índices definidos.

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

CLÁUSULA CUARTA.- TRANSFERENCIA DE LA INFORMACION

EL CONTRATISTA se obliga con Positiva a:

- Procesar y transferir a las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A la información de afiliación de empresas y trabajadores vinculados de acuerdo a los ANS establecidos de común acuerdo.
- Generar los archivos planos de la información de los trámites recibidos y procesados, con los parámetros que requiere POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Generar el archivo de preliquidación y liquidación de aportes
- Procesar y transferir el archivo de pagos de PILA
- Mantener actualizada la base de datos de recaudo.
- Procesar, digitalizar y transferir las planillas de autoliquidaciones (Exceptuados PILA).
- Prestación del servicio de transferencia de información a los repositorios de la compañía a través de mecanismos de integración automáticos de acuerdo al trámite realizado por EL CONTRATISTA, y/o como POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS lo disponga.
- Suministrar un informe diario que detalle tipo, fecha, hora, servidor destino, cantidad y número de registros transmitidos por cada una de las transacciones definidas en el contrato, por cada uno de los anexos transmitidos y por cada solicitud de transmisión que realice a cualquiera de los sistemas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y/o de terceros. El informe deberá incluir el acumulado mensual.
- Garantizar la disponibilidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información transferida a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.
- Garantizar la transferencia de la totalidad de los datos de los trámites con los anexos relacionados.
- EL CONTRATISTA quedará obligado al cumplimiento de lo estipulado en las Políticas para codificación de los trámites que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

CLÁUSULA QUINTA.- SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- EL CONTRATISTA quedará obligado de acuerdo al alcance del contrato, al cumplimiento de lo estipulado en las Políticas de Seguridad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, aprobadas y publicadas por la Junta Directiva, y que estarán a disposición del Contratista para su revisión y aceptación, haciendo énfasis en:
 - o Política de Seguridad de la Información
 - o Política de Gestión de Comunicaciones y Operaciones.
- EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento de acuerdo al alcance del contrato, en todo momento a las normas que sobre seguridad de información sean expedidas por cualquier autoridad nacional, haciendo énfasis en la Ley 1581 de 2012 y la CE 042 de 2012 de la SFC.
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS podrá solicitar al proveedor, las certificaciones de cumplimiento correspondientes, que se encuentren dentro del ámbito del servicio contratado.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

- EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por Positiva Compañía de Seguros 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 COMPAÑIA DE SEGUROS, y deberá adoptar las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- La Administración de usuarios de las aplicaciones de propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS (GESTPOS, SEGUIR y SCG) debe realizarse según las políticas de la compañía, establecidas de común acuerdo entre EL CONTRATISTA y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

CLÁUSULA SEXTA.- PROPIEDAD DE LOS APLICATIVOS

Las plataformas desarrolladas y disponibles por EL CONTRATISTA, como parte del alcance, son de su exclusiva propiedad, cuentan con el correspondiente Registro de los Derechos Patrimoniales y de autor y se encuentran amparados por las disposiciones legales y de propiedad intelectual vigentes; en consecuencia podrá retirarlos a la terminación del presente contrato o disponer de ellos como considere pertinente. Los aplicativos: GESTPOS, SEGUIR y SCG son propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. por lo tanto POSITIVA podrá disponer en cualquier momento durante la ejecución del contrato de los códigos fuentes con las actualizaciones realizadas a los aplicativos y demás componentes de éstas aplicaciones así: para los módulos, archivos y parámetros requeridos para el funcionamiento integral de las aplicaciones EL CONTRATISTA entregará los códigos fuentes; para los componentes desarrollados por EL CONTRATISTA y utilizados en otros aplicativos EL CONTRATISTA, entregará a Positiva la licencia de uso vitalicia sin costo, que se requieran para operar el software y para los componentes que fueron desarrollados por otros fabricantes como base de datos y visor de documentos, EL CONTRATISTA entregará una lista de ellos y las recomendaciones de adquisición. De todas maneras EL CONTRATISTA, acompañará la puesta en marcha de los aplicativos en la plataforma que POSITIVA defina hasta garantizar que los aplicativos operen.

CLÁUSULA SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Son obligaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.:

1. Pagar en la forma establecida las facturas presentadas por el contratista con visto bueno del supervisor del contrato.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera el contratista de acuerdo a la existencia y disponibilidad de la misma, con sujeción a la confidencialidad que establezca POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
3. Resolver las peticiones que sean presentadas por el contratista en los términos consagrados en la ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

CLÁUSULA OCTAVA.- VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor estimado del contrato será hasta por la suma de VEINTICINCO MIL MILLONES DE PESOS DE PESOS MCTE. (\$25.000.000.000) IVA INCLUIDO, los cuales se encuentran respaldados de la siguiente manera:

Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Hasta la suma de \$21.000.000.000.00
--	--------------------------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

Con cargo a reserva	Proyectado	\$4.000.000.000.oo
Total proyectado del contrato		\$25.000.000.000.oo

PARAGRAFO PRIMERO.- El valor del contrato será cancelado de forma mensual de acuerdo a la cantidad y valor de los trámites, personal dispuesto y demás servicios asociados de acuerdo a lo especificado en la oferta económica de la propuesta. 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 SEGUNDO.- Los valores mensuales se pagarán con cargo al certificado 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, haciendo efectivo el descuento por pronto pago establecido en la oferta cuando a ello hubiere lugar.

PARAGRAFO TERCERO.- El valor total del contrato será el resultado de sumar los valores determinados ejecutados con cargo a las disponibilidades presupuestales, más los valores que se causen por los trámites que se pagan contra la reserva de siniestros, la cual se va afectando en la medida que se vayan presentando.

PARAGRAFO CUARTO.- El valor mensual deberá ajustarse de acuerdo con el dato oficial que emita el Gobierno Nacional de porcentaje de incremento del salario mínimo y de IPC, aplicables en cada concepto que aplique para la vigencia 2016.

PARÁGRAFO QUINTO.- 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 de Seguridad Social y Parafiscales, y CREE correspondiente al mes de presentación de la factura, y c) Certificado de recibido a satisfacción expedido por el SUPERVISOR del contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

El término de duración del presente contrato será a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización y hasta el 31 de DICIEMBRE DE 2016.

CLÁUSULA DECIMA.- LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato se ejecutará A NIVEL NACIONAL de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN

La supervisión de este contrato estará a cargo del Gerente de Recaudo y Cartera y Gerente de Afiliaciones y Novedades de la Vicepresidencia de Operaciones, Gerente Médico y Gerente de Indemnizaciones de la Vicepresidencia Técnica, Gerente de Soluciones de la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Gerente de Logística de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Gerente Jurídico de la Secretaria General, Gerente de Administración del Riesgo de la Vicepresidencia de Promoción y Prevención y Gerente de Servicio al cliente de la Vicepresidencia de Negocios, cuyas competencias y responsabilidades serán las correspondientes a los procesos y procedimientos inherentes a cada una de las Vicepresidencias y Gerencias delegadas. La Vicepresidencia de Operaciones será la encargada de consolidar la facturación de cada área la cual debe venir con los respectivos informes de supervisión, firmas y demás

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

documentos respectivos para su posterior pago al CONTRATISTA.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee EL CONTRATISTA en la ejecución del CONTRATO, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del CONTRATO y por el plazo del mismo y tres (3) años más. Las garantías solicitadas requerirán aprobación de parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A **d) Responsabilidad Civil Extracontractual** para garantizar la responsabilidad frente a terceros derivada de la ejecución de la aceptación de oferta por cuantía del 10% del valor total de la aceptación y una vigencia igual a la de la misma y seis (6) meses más.

PARÁGRAFO PRIMERO: Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA responderá íntegramente por los daños causados a los equipos, bienes de la entidad o de terceros ajenos a ella, incluyendo pero no limitándose a la indebida aplicación de normas técnicas, impericia en la prestación del servicio y demás aspectos bajo su control.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El hecho de la constitución de estas garantías no exonera al 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 anexar la 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 prorrogar y mantener vigentes las garantías solicitadas, mientras dure la ejecución del presente contrato.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- INDEMNIDAD

El CONTRATISTA con la suscripción del presente contrato, se obliga a mantener a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de EL CONTRATISTA los gastos que demanda la formalización del presente contrato y los impuestos que se causen con ocasión del mismo.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores previstas en la CLÁUSULA PRIMERA, teniendo en cuenta las

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

directrices generales que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le imparta. Cuando se compruebe que hubo negligencia o descuido por parte del personal empleado por EL CONTRATISTA y con ello se cause perjuicio a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., ésta podrá repetir lo pagado contra EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA afirma, bajo la gravedad del juramento, no hallarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución y la Ley, juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento.

CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por este contrato POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., no se obliga a encomendar en forma exclusiva al 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 servicios en forma exclusiva a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL

Este contrato no genera vinculación laboral alguna entre POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y EL CONTRATISTA y los profesionales que este emplee para el cumplimiento del objeto contractual.

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA.- 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 por los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLAUSULA VIGESIMA.- SANCIONES

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por El Adjudicatario, en virtud de la presente Aceptación de Oferta y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, el adjudicatario pagará a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la presente Aceptación de Oferta, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal. En caso de incumplimientos parciales se aplicarán las sanciones que se establezcan en los acuerdos de niveles de servicio, si para el desarrollo del objeto contractual se llegaron a pactar.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCION DE INCIDENTES

Para los aplicativos GESTPOST, SEGUIR y SCG, el acuerdo se define teniendo en cuenta:

El reporte, seguimiento, gestión y solución de incidentes debe ser gestionado mediante una mesa

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

de ayuda con una metodología de control y seguimiento de incidentes. El cumplimiento en la prestación de este servicio será acorde a lo que definan las partes en los acuerdos de nivel de servicio.

En caso que el contratista no cuente con una herramienta para documentar los incidentes y requerimientos y su seguimiento en el sistema de información, el CONTRATISTA usara el sistema de información dispuesto por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS

Análisis y especificación del incidente de software

Objetivo: El objetivo de esta actividad es identificar las causas y plantear las posibles soluciones al incidente reportado por el usuario funcional o tecnológico asegurando la continuidad de la operación.

Entrada: El contratista deberá levantar la información pertinente para atender y solucionar el incidente con la siguiente información como mínimo:

- Antecedentes tecnológicos.
- Antecedentes operativos
- Interesados en la solución.

Producto de la etapa

Se deben genera los siguientes entregables:

- Actas de Reunión. Si aplica.
- Descripción de pantallas, componentes de software, procedimientos almacenados que requieren algún ajuste y deban ser escalados como un caso de mantenimiento.
- Documento de diagnóstico y solución.
- Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad

Estabilización de software

Objetivo: El objetivo de esta actividad es asegurar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectos durante el plazo de ejecución del contrato y tiempo de garantía.

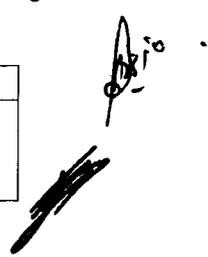
Entrada: Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes y solicitudes de soporte.

Producto de la etapa Se deben generar los siguientes entregables:

- Registro y solución de incidentes.
- Artefactos de Software o base de datos según se requiera.

El CONTRATISTA deberá cumplir los tiempos pactados y las especificaciones exigidas según Acuerdos de niveles de servicio, así:

<i>Tipo de caso</i>	<i>Atención de incidentes</i>	
	<i>Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción</i>	<i>Solución</i>



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

Indisponibilidad <i>Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.</i>	2 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Crítico <i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se evidencia un error o inconsistencia en la liquidación de la nómina que está próxima a pagar que requiere solución inmediata</i>	4 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Estándar <i>Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema, error o inconsistencia en la liquidación de una nómina ya pagada que requiere solución para el siguiente proceso</i>	6 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Bajo <i>Hace referencia a cuestiones de utilización o consultas generales que no suponen un error o inconsistencia en la liquidación o pago</i>	8 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción</i>

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- 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** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- LIQUIDACIÓN

Las partes acuerdan que una vez se haya cumplido el objeto del contrato en la forma y tiempo debidos, se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del mismo. En el caso en que no sea posible un acuerdo sobre la liquidación, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. procederá a liquidarlo unilateralmente.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- PROHIBICIÓN DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona alguna. La celebración de subcontratos no liberará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN 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 COMPAÑIA DE

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

SEGUROS S.A., 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS 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.

PARÁGRAFO. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES: En el evento que el CONTRATISTA en virtud del desarrollo del presente contrato conozca datos personales de terceros, se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en el manejo de la imagen corporativa. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. podrá exigir las garantías de que trata el presente documento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA

Además de la confidencialidad a que se compromete EL CONTRATISTA, en el evento que para la prestación del servicio POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de EL CONTRATISTA. Al final del plazo de ejecución, EL CONTRATISTA deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir EL CONTRATISTA en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

suscriba.

PARÁGRAFO 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., a través de quien ejerce la SUPERVISIÓN del presente contrato, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

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

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

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

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

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

CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- AUDITORIAS

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 verificar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL.

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

Tipo de Proveedor: A Persona Jurídica; Prestación de servicios dentro de las instalaciones de Positiva.

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Los contratistas deben cumplir con los requisitos legales vigentes que le apliquen a su actividad en materia de salud ocupacional y medio ambiente, desde el inicio de la ejecución del contrato hasta su terminación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.- COMPETENCIAS MÍNIMAS

EL CONTRATISTA garantizará el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

Orientación a Resultados

Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad para lo cual:

Descriptorios de Comportamiento:

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 468 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.

- Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la seguridad y salud en el trabajo.
- Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Orientación al Usuario y al Ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.

Descriptores de Comportamiento:

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.
- Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
- Manifiesta disposición y actitud de servicio

Para lo anterior, EL CONTRATISTA deberá garantizar la existencia de un plan de capacitación periódico al recurso humano dispuesto para la ejecución del contrato, en cuyo desarrollo se deben evidenciar las competencias mínimas contenidas en la presente cláusula con la respectiva evaluación.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos legales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

CLAUSULA TRIGÉSIMA SEPTIMA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:

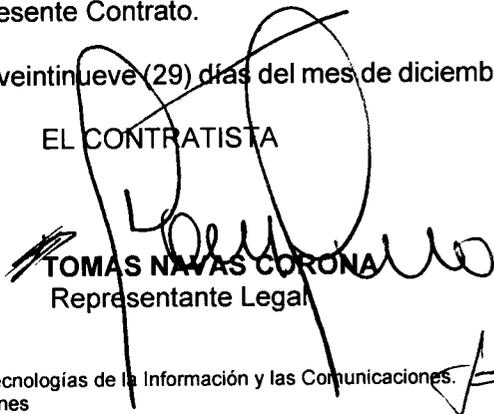
El presente Contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. POSITIVA realizara los trámites internos administrativos para el registro presupuestal del mismo. EL CONTRATISTA deberá constituir las garantías de acuerdo al presente Contrato.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los veintinueve (29) días del mes de diciembre de 2015.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

EL CONTRATISTA


FABIO FLOREZ GIRALDO
Representante Legal


TOMAS NAVAS CORONA
Representante Legal

Elaboró: Sandra Rey

Revisó y aprobó: Dra. Martha L. Cepeda. Vicepresidenta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dr. Fabio Florez. Vicepresidente de Operaciones

Dr. Hernán Castillo Linares. Vicepresidente Técnico

Dra. Sonia Esperanza Benitez. Gerente de Indemnizaciones *Suo*

Ing. Carlos Alejandro Vanegas. Gerente de Logística

Dr. Hugo Ernesto Huiza. Gerente de Afiliaciones

Dr. Francisco Ortiz. Gerente de Administración de Riesgos. Vicepresidencia de Promoción y Prevención