

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

Entre los suscritos a saber: **EDUARDO HOFMANN PINILLA**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.760.792 expedida en Tunja (Boyacá), nombrado como **SECRETARIO GENERAL Y JURIDICO**, nombrado con resolución No 0161 del 27 de noviembre de 2008 y posesionado mediante Acta No 041 del 01 de diciembre de 2008, debidamente autorizado por la resolución de delegación No 0869 del 21 de noviembre de 2018, obrando en nombre y representación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No 360.011.153-6, 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra parte **XIMENA CORRALES ACEVEDO**, identificada con la cedula de ciudadanía No 51.893.853, expedida en Bogotá, en su calidad de representante legal de la **UNION TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**, con NIT No 901.147.931-2 conformada por las firmas **SEIDOR COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT No 900.440.441-7, **CRYSTAL SOLUTIONS S.A.** identificada con el Nit No 30708173363 y **CRISTAL SOLUTIONS DEL CARIBE S.R.L.** identificada con el RNC 130694303, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO** de prestación de servicios contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) Que **POSITIVA COMPAÑÍA 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 definida en el Numeral 9.3 literal k y n, Modalidades de selección del Manual de Contratación, que establece:

9.3- Invitación directa.

**k)** *"Para la adquisición de bienes y/o servicios que aseguren o garanticen la continuidad del objeto contractual, 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 se requiere sustentar el impacto por el cambio de proveedor, referencia los precios medios del mercado y/o las evaluaciones económicas efectuadas y demás circunstancias que justifiquen la causal"*

**n)** *"Cuando se trate de ampliación, actualización o modificación de software ya instalado, o del soporte del mismo, respecto del cual el proveedor tenga legalmente registrados tales derechos o se trate de quien implementó el software"*

2) Que el Jefe Oficina Tecnologías de la Información de **POSITIVA**, justificó la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente: **Que el objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación:**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

**"Financiero** - Disminuir el Índice de Siniestralidad, **Proceso Internos** - Optimizar procesos organizacionales en forma sostenible, **Aprendizaje y Crecimiento** - Diseñar e Implementar un modelo eficiente de gestión de la información.." **Que la necesidad, que genera la solicitud de la contratación** "La Oficina de Tecnologías de la información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., tiene como misión garantizar el procesamiento y control de la información CORE de la Compañía, así como del procesamiento y control de la misma, mediante la implementación de procesos automatizados y seguridad de los mismos. De igual forma, tiene la responsabilidad de apoyar técnicamente procesos críticos internos y todos los requerimientos solicitados por los entes externos los cuales tienen tiempos para su cumplimiento. Dentro de los procesos que adelanta con este fin, requiere contratar servicios profesionales, consultoría y administración de: Capa media Middleware, weblogic de Oracle, Jboss e Internet Information Server Administración Bases de Datos Oracle, SQL Server, SAP SYBASE-ASE, Soporte tecnológico y funcional al proceso de Business Intelligence y Data Warehouse SAP IQ e implementación de nuevos modelos, Soporte tecnológico al RP/BPC/DM y consultoría SAP BASIS, Servicio de Mesa de Ayuda de Soporte para los productos asociados al objeto contractual, Consultoría especializada Productos para los productos asociados al objeto contractual." **Que los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación:** "Los beneficios que obtendrá la compañía con la contratación son los siguientes: Administración y soporte de los productos base de los sistemas de información. Actualización de Parches sobre motores de bases de datos y demás herramientas de software base con el fin de mitigar riesgos de obsolescencia tecnológica e indisponibilidad. Actividades de Mantenimiento Preventivo y correctivos sobre las herramientas de software base. Soporte en revisión y optimización en las configuraciones actuales y seguridad al motor de bases de datos. Soporte y aplicación de las mejores prácticas en revisión y optimización en las configuraciones de los productos. Mejorar los niveles de disponibilidad de los sistemas de información. Mejorar el desempeño de las aplicaciones y/o sistemas de información que se encuentran operando sobre la plataforma tecnológica SAP-SYBASE, Oracle y SQL Server. Administración de servicios de capa media que soporta las aplicaciones de Weblogic Oracle, Jboss e Internet Information Server. Apoyo en las actividades de Inteligencia de negocios con el Data Warehouse SAP IQ y las soluciones de la suite SAP Analytics Cloud, Hana Cloud Platform y SAP DataServices. Soporte tecnológico a las herramientas SAP ERP, SAP BPC, SAP DM y SAP BASIS y consultoría sobre los productos."

3) Que el proceso de contratación fue presentado en el Comité Asesor de Contratación el día 7 de noviembre de 2018

4) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **EL CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la propuesta, se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.

5) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

6) Que, según la certificación expedida por el revisor fiscal EL CONTRATISTA, se encuentra a paz y salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales y aportes parafiscales.

7) Que para amparar el presente contrato se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No C05192019 del 18 de octubre de 2018, expedido por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO**

**EL CONTRATISTA**, se compromete para con **POSITIVA**, a la Prestación de servicios profesionales para la administración de las siguientes herramientas tecnológicas:

- Capa media Middleware weblogic de Oracle, Jboss e Internet Information Server
- Administración Bases de Datos Oracle, SQL Server, SAP SYBASE- ASE
- Soporte tecnológico a SAP ERP, SAP BPC, SAP DM y consultoría SAP BASIS
- Servicio de Mesa de Ayuda, consultoría especializada y/o transferencia de conocimiento para los siguientes productos:
  - Bases de datos: SAP SYBASE ASE, Oracle, SQL Server, SAP Replication Server.
  - Capa media: EASERVER, Weblogic de Oracle, Jboss e Internet Information Server.
  - BI: Data Warehouse SAP IQ, SAP Analytics Cloud predictive standard user public edition, SAP Analytics Cloud BI user public edition, SAP Cloud Platform (SCP), SAP HANA, Cloud Integrator (HCI), SAP Data Services, Herramientas de reportes BI, SQL Anywhere.
  - ERP: SAP ERP, SAP BPC, SAP DM
  - Otras herramientas: Power Designer, Power Builder
- Servicio de soporte funcional y tecnológico a las herramientas de la tecnología Business Intelligence que se mencionan a continuación:
  - Data Warehouse SAP IQ
  - SAP Analytics Cloud, predictive standard user public edition
  - SAP Analytics Cloud BI user public edition
  - SAP Cloud Platform (SCP)
  - SAP HANA, Cloud Integrator (HCI)
  - SAP Data Services.
  - Herramientas de reportes BI.
- Bolsa de horas para el apoyo tecnológico, implementación de soluciones SAP, mesa de ayuda y/o transferencia de conocimiento en la modalidad por demanda para las siguientes herramientas:
  - Bases de datos: SAP SYBASE ASE, Oracle, SQL Server, SAP Replication Server.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

- o Capa media: EASERVER, Weblogic de Oracle, Jboss e Internet Information Server.
- o BI: Data Warehouse SAP IQ, SAP Analytics Cloud predictive standard user public edition, SAP Analytics Cloud BI user public edition, SAP Cloud Platform (SCP), SAP HANA Cloud Integrator (HCI), SAP Data Services, Herramientas de reportes BI, SQL Anywhere.
- o ERP: SAP ERP, SAP BPC, SAP DM
- o Otras herramientas: Power Designer, Power Builder

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para mayor ilustración y definición de los términos del presente CONTRATO, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en la justificación, la propuesta EL CONTRATISTA con sus anexos, 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 obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral
9. Cumplir y diligenciar el formato de acuerdos de confidencialidad de la compañía
10. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios mencionados en el presente documento
11. Las demás que por ley o contrato le correspondan
12. Responder por la entrega, uso, conservación, y devolución de los equipos de cómputo, puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres), licenciamiento y cuentas de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

correo asignados a los ingenieros que prestaran su servicio en las instalaciones de Positiva Compañía de Seguros

**ESPECIFICAS**

1. Administrar la seguridad de las Bases de Datos.
2. Evaluar el esquema de seguridad actual, desarrollar e implementar los aspectos necesarios de seguridad, que garanticen que los usuarios tengan el mínimo de privilegios requeridos para realizar su función y que la información se encuentra segura.
3. Implementar las recomendaciones de seguridad de acuerdo a un análisis de vulnerabilidades realizado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.
4. Cumplir y diligenciar el formato de acuerdo de confidencialidad de la compañía.
5. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios mencionados en el presente documento.

Las demás que por ley o contrato le correspondan.

**ENTREGABLES DEL CONTRATISTA**

1. Informe de Gestión mensual
2. Entregables solicitados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S. A, de acuerdo las actividades realizadas.
3. Mensualmente el Contratista deberá entregar un informe con la relación de actividades ejecutadas, al igual que el estado de las herramientas que está administrando.
4. La entrega deberá realizarse en medio magnético en formato PDF y ser enviado mediante correo electrónico al supervisor del contrato.
5. POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato documentación asociada a las actividades y/o proyecto ejecutados por los ingenieros de soporte
6. Para los mantenimientos, actualizaciones, migraciones o implementaciones que se realicen a los modelos de Business Intelligence se deberán como mínimo entregar los siguientes documentos incluidos en el ciclo de vida dimensional del negocio:
  - Diseño físico
  - Documento de ejecución de cierre y/o actualización dependiendo lo que aplique
7. En caso de implementar desarrollos de nuevos modelos la documentación a considerar sera la siguiente:
  - Diseño de la arquitectura técnica
    - Modelado dimensional alto nivel
      - Modelo de datos inicial de alto nivel
      - Lista de atributos
      - Lista de puntos a considerar
    - Desarrollo detallado del modelo dimensional
      - Diagrama de tabla de hechos

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

---

- Definición de campos de medida
  - Diagrama de tabla de dimensiones
  - Descripción de atributos de las dimensiones
  - Pruebas del modelo
  - Diseño físico
  - Diseño de implementación del subsistema de ETL
  - Especificaciones de las aplicaciones de BI
  - Desarrollo de aplicaciones de BI
  - Documento de estructuración de la implementación
  - Documento de ejecución de cierre y/o actualización dependiendo lo que aplique
8. Para los entregables se deberá realizar un análisis de la documentación que aplique de acuerdo con el desarrollo del modelo entre POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A y el CONTRATISTA.

**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 Entidad o a terceros.

**CLÁUSULA CUARTA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA:**

**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

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.
- Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la 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 para lo cual



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

- 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

**CLÁUSULA QUINTA. - 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. Resolver las peticiones que le 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
5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** hará entrega a **EL CONTRATISTA** de dicha información, en medio magnético

**ESPECIFICAS**

1. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** deberá notificar a **EL CONTRATISTA** las incidencias que crea haber detectado en su sistema, mediante Llamado telefónico, email, y/o la herramienta que Positiva disponga para tal fin.

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

El valor del presente contrato asciende hasta la suma de: **MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES DE PESOS M/CTE. (\$1.328.000.000.00)** incluido IVA, Suma que será cancelada de forma mensual y el valor de cada pago estará sujeto al informe de gestión de **EL CONTRATISTA**, el cual debe estar soportado con las facturas de las actividades ejecutadas en cumplimiento del objeto contractual, el cual debe ser certificado y autorizado por los supervisores del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

**PARÁGRAFO.-** Para tramitar el pago mensual, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales el cual contenga el número de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 8 0 0 4 3 8 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del 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.

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

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

El presente CONTRATO cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, No C05192019 del 18 de octubre de 2018 por la suma de **\$1.328.000.000.oo**, expedido por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** el cual se afectara en su totalidad.

**CLÁUSULA OCTAVA. - DURACIÓN:**

El término de duración del presente CONTRATO será hasta el 31 de diciembre de 2019, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

**CLÁUSULA NOVENA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

---

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

**CLAUSULA DECIMA. - SARLAFT**

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

**EL CONTRATISTA** en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo de Positiva Compañía de Seguros S.A., se obliga a lo siguiente:

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

**CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. - GARANTÍAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA 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 e 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

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. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual** para garantizar la responsabilidad frente a terceros derivada de la ejecución del contrato por cuantía del 10% del valor total del contrato y una vigencia igual a la del contrato y 6 meses más

**PARAGRAFO PRIMERO:** La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., 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 El CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexarla a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - INDEMNIDAD**

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

#### **CLÁUSULA DECIMA TERCERA. - RESPONSABILIDAD**

**EL CONTRATISTA** se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA** 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**.

#### **CLAUSULA DECIMA CUARTA. - LUGAR DE EJECUCION:**

Se fija como lugar de ejecución la Casa Matriz de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** ubicada en la ciudad de Bogotá.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. **000438** DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

**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. - SANCIONES**

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**, en virtud del presente CONTRATO y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente CONTRATO, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. - 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 OCTAVA. - EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL**

El presente CONTRATO no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución del presente CONTRATO. Los compromisos que se derivan del presente CONTRATO no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes manifiestan expresamente que ninguno de sus funcionarios, empleados, agentes, dependientes o **EL**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

CONTRATISTAS adquirirán por la celebración del presente CONTRATO relación laboral alguna con las otras partes. En la ejecución del presente CONTRATO las partes actuarán con autonomía, en consecuencia, el personal vinculado por las partes a las actividades de este CONTRATO, corresponde a la exclusiva autonomía, responsabilidad y competencia de cada una de ellas tal y como las normas legales y la ética profesional prescriben para esta clase de actuaciones de quienes intervienen en él y quienes tendrán una relación de carácter exclusivamente de colaboración en el desarrollo de las acciones, y por lo tanto, no genera, ningún tipo de vinculación laboral o contractual con la otra parte.

**CLAUSULA DECIMA NOVENA. - SUPERVISION:**

La supervisión de este CONTRATO estará a cargo del Jefe Oficina Tecnologías de la información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**CLAUSULA VIGESIMA. - LIQUIDACION:**

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

**CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA. - PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO**

**EL CONTRATISTA** no podrá ceder el presente CONTRATO, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA**.

**CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. - CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:**

El manejo, protección y tratamiento de la información recibida en virtud de la relación contractual y la generada en el desarrollo de las obligaciones contractuales, se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

Así mismo, **EL CONTRATISTA** se obliga al cumplimiento de lo estipulado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la protección de datos personales y en el Manual Interno de Políticas de Seguridad de la Información, los cuales hacen parte integral del presente documento.

Con respecto a la **SEGURIDAD DE LA INFORMACION**, **EL CONTRATISTA**, en cumplimiento de la aceptación de oferta, estará obligado a:

a. Implementar las políticas, medidas, procedimientos, procesos y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información, garantizando además que los

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

mismos cumplan con los principios y criterios establecidos en las buenas prácticas y la Norma ISO/IEC 27001:2013, principalmente en los capítulos de:

- Política de Control de Acceso de TI
- Política de Gestión de Activos de Información
- Política de Gestión de las Operaciones
- Política de Gestión de las Comunicaciones
- Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información
- Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI

b. Enviar a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, como mínimo una (1) vez al año durante la ejecución de la presente Aceptación de Oferta, una certificación firmada por el representante legal de **EL CONTRATISTA** donde indique que:

- Que cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en la presente Aceptación de Oferta.
- Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura involucrada en la ejecución de la Aceptación de Oferta con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.
- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución de la Aceptación de Oferta con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
- Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información, dirigido al personal involucrado en la ejecución de la presente Aceptación de Oferta.

En relación con la **PROTECCION DE DATOS PERSONALES EL CONTRATISTA**, en cumplimiento de la **Aceptación de Oferta**, estará obligado a:

- a) Guardar confidencialidad sobre la información que con ocasión a la ejecución de la Aceptación de Oferta con **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** le sea suministrada.
- b) Garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
- c) Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- d) No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
- e) Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

a nivel de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, esté autorizado para dar dicha autorización.

- f) No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo, incluso si se trata de personal de la empresa de **EL CONTRATISTA** y/o a ninguna persona de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- g) No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros de las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuados o con la intervención o que conozca **EL CONTRATISTA** durante la vigencia de la Aceptación de Oferta o posterior a ella, de propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- h) Remitir toda la información que tenga en su poder relacionada con la Aceptación de Oferta, a quien **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de **EL CONTRATISTA**.
- i) Gestionar debidamente los usuarios y credenciales de acceso que le sean asignados sobre los sistemas de información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, conforme a lo dispuesto en las Políticas de Seguridad para Control de Acceso Lógico de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- j) Disponer de herramientas y protocolos seguros de intercambio, cuando **EL CONTRATISTA** para los eventos que en cumplimiento del objeto de la presente Aceptación de Oferta deba hacer intercambio de información con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- k) Cumplir con lo establecido en el Estándar Requerimientos de Seguridad para Terceros definido por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, el cual declara conocer y hace parte integral de la presente Aceptación de Oferta.
- l) Devolver a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** toda la información que con ocasión a la ejecución de la Aceptación de Oferta le sea suministrada y procederá a certificar que ni **EL CONTRATISTA** ni sus trabajadores quedan con información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** En consecuencia, de lo anterior, **EL CONTRATISTA** deberá aplicar técnicas de borrado seguro de la información en los dispositivos o equipos de cómputo que hayan sido utilizados en la ejecución de la Aceptación de Oferta con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

Notificar inmediatamente a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** cuando sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** se reserva la facultad de solicitar a **EL CONTRATISTA** acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA**. 

**PARAGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA** acepta que la información entregada por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** en desarrollo de la Aceptación de Oferta, así

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio contratado, es de propiedad exclusiva de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, y adoptará las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

**PARAGRAFO SEGUNDO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia de la presente Aceptación de Oferta evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución de la Aceptación de Oferta, entre otros.

**PARAGRAFO TERCERO:** El plan anual de pruebas de vulnerabilidad aplica para los terceros que hagan uso de su infraestructura física y tecnológica para la ejecución de la Aceptación de Oferta con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. - 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. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del **CONTRATO**, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

**CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA. - 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 VIGESIMA QUINTA. - 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 VIGESIMA SEXTA. - PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018**  
**CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y UNION**  
**TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

---

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, 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 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.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA. - 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA** se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, lo que incluye entre otros, el disponer del personal requerido para la ejecución de las pruebas y el de facilitar las actividades y evidencias requeridas cuando **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** así lo requiera.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** para efectos del debido seguimiento a la presente cláusula, **EL CONTRATISTA** deberá remitir los soportes que permitan verificar el cumplimiento de los numerales y párrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato y por lo menos una vez al año al/los supervisor(es) del contrato.

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

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

**CLAUSULA VIGESIMA NOVENA.-**

**AUDITORÍAS:** 6

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

---

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 TRIGESIMA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.**

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

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

1. Certificación de competencias
2. Hojas de vida con soportes del perfil de cada persona vinculada en donde acredite la Educación, Formación y Experiencia
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 TRIGESIMA PRIMERA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:**

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

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

**CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-:**

**EL CONTRATISTA**, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por Positiva Compañía de Seguros S.A., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000438 DE 2018  
CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y UNION  
TEMPORAL CRYSTAL SEIDOR**

- (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 TRIGÉSIMA TERCERA. - PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:**

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes, Positiva realizará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y legalizado con la aprobación de las garantías.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA - DOMICILIO CONTRACTUAL:**

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

21 DIC 2018

**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**EL CONTRATISTA**



**EDUARDO HOFMANN PINILLA**  
Representante Legal.



**XIMENA CORRALES ACEVEDO,**  
Representante Legal.

Elaboró: Omar Vanegas  
Revisó: Miguel Molina  
Aprobó: Sandra Rey

