

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

---

Entre los suscritos a saber: **ALVARO HERNAN VELEZ MILLAN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.357.600 expedida La Unión (Valle), quien en calidad de PRESIDENTE, nombrado mediante Decreto 2542 del 19 de noviembre de 2013 y posesionado mediante acta No. 235 del 20 de noviembre de 2013 y debidamente autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No. **860.011.153-6**, que en adelante se denominará **POSITIVA**, y por la otra parte, **JOSE FILEMON PALACIOS GONZALEZ**, también mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía Número 19.348.471, expedida en Bogotá, obrando como representante legal de **SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**, con NIT No. **830.045.204-0** y quién para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, en desarrollo de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente CONTRATO acogiendo lo contemplado en los numerales 14 y 15 del artículo 19 del Manual de Contratación de la Compañía.

*“ARTÍCULO 19.- Invitación Directa. Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, la Compañía podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas (...).*

14. *Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo proveedor esté en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo – beneficio para la Compañía.*
15. *Contratos cuyo objeto sea la actualización, mantenimiento y soporte de software que el mismo proveedor esté en capacidad de ofrecer.”*

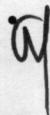
- 2) Que la Vicepresidencia de Operaciones, la Vicepresidencia de Tecnología, la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Logística de **POSITIVA**, justificaron la celebración del presente CONTRATO argumentando lo siguiente:

**“DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION:**

*POSITIVA Compañía de Seguros S.A., para dar cumplimiento a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios, debe facilitar la utilización eficiente de los recursos que brindan los sistemas de información con el fin de que el desarrollo, implantación y utilización de la tecnología informática contribuyan al logro de los objetivos propuestos por la Compañía, para el desarrollo de las operaciones en la realización de las labores operativas.*

*Para esta contratación confluyen tres necesidades específicas que tiene la Compañía de cara al manejo estrictamente seguro y organizado de la información, mediante el uso de herramientas informáticas, a saber:*

- *Gestión de los procesos de la nómina de pensionados (Liquidación y Pago), el cual se desarrolla a través de la aplicación SIAN*
- *Gestión y administración del proceso de correspondencia, el cual se desarrolla a través de la aplicación SICO*
- *Gestión y administración del proceso de cajas menores, el cual se desarrolla a través de la aplicación SUNBOXES*



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N.º 00075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

---

*A continuación se presenta una descripción de la necesidad concreta para cada proceso:*

• **Gestión de procesos de la nómina de pensionados (Liquidación y Pago), mediante SIAN**

*La Gerencia de Pensiones de la Vicepresidencia de Operaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A., tienen como misión, proponer, aplicar y desarrollar políticas de información, así como del procesamiento y control de la misma, mediante la implementación de procesos automatizados y seguridad de los mismos.*

*Para La operación y procesamiento de la información derivada de este proceso (Nómina de Pensionados) es necesario disponer de forma muy rápida de las herramientas software, los ajustes que sobre los procesos se requieran (Controles de cambio) y el apoyo permanente sobre las herramientas que permitan procesar la información en cada una de las etapas de los procesos que componen la gestión.*

*La contratación de SIAN, se adelantará para cubrir los meses en que se encuentra en desarrollo el nuevo sistema de información IAXIS, Software que, a partir de Julio del año 2014, procesará la Liquidación y pagos de las nóminas que administra el negocio de pensiones de la Compañía.*

*A Diciembre de 2013 a través del sistema de Nómina SIAN se han liquidado y pagado 35.443 prestaciones económicas de Conmutaciones ETB, ARL Y RENTAS VITALICIAS, logrando niveles importantes de satisfacción entre los usuarios, permitiendo además a los pensionados mayor oportunidad en el cobro de sus mesadas y facilitando a través de la red bancaria un manejo más personalizado y con beneficios para los mismos. Con lo anterior se ha evidenciado una mayor imagen de la Compañía y una disminución en los temas relacionados con quejas y reclamos por debilidades que se traían de la administración del pago de la nómina por parte de ETB Y el ISS.*

*Las Sucursales de la Compañía han aportado a una mejor atención de los pensionados, porque cuenta con el acceso al sistema SIAN y los términos de respuesta son bastante favorables en los resultados mensuales e indicadores de gestión del Negocio de Pensiones.*

• **Gestión y administración del proceso de correspondencia, el cual se desarrolla a través de la aplicación SICO**

*La Vicepresidencia Financiera y Administrativa, tiene entre sus funciones la administración y control de la Correspondencia la cual es manejada en su operación a través del aplicativo SICO, que es un software de gestión para empresas, que se constituye en una solución fácil, adaptable y de rápida implementación y que permite controlar y optimizar los recursos, para este caso relacionados con la gestión de la correspondencia de Positiva Compañía de Seguros S.A.*

*Esta necesidad deberá estar cubierta mediante este contrato por todo el año 2014.*

• **Gestión y administración del proceso de cajas menores, el cual se desarrolla a través de la aplicación SUNBOXES**

*Por último la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, tiene también a su cargo las funciones la administración y control de las Cajas Menores de la Compañía, las cuales maneja a través de SUNBOXES.*

*Esta necesidad deberá estar cubierta mediante este contrato por todo el año 2014.*

*Con el contexto que se ha proporcionado para las tres (3) necesidades descritas, se hace necesario contratar los servicios de soporte, mantenimiento y bolsa de horas para requerimientos del Sistema de Administración de Nómina de Pensionados (SIAN), SICO y SUNBOXES que permitirá mantener un servicio continuo y óptimo para la compañía.*

*Todo lo anterior justificado en que la Compañía no cuenta con un equipo de personas suficientes y calificadas para realizar estas funciones*

**Los Objetivos estratégicos corporativos que se impactarán a través de la contratación son:**

- De la perspectiva Financiera: Garantizar la eficiencia en los Gastos y Costos
- De la perspectiva clientes y asegurados: Garantizar la Satisfacción y Servicio al Cliente
- De la Perspectiva Procesos Internos: Garantizar una efectiva gestión de los riesgos Corporativos

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

---

- De la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento: Contar con un sistema de información integrado, seguro y confiable, orientado al cliente.

Los **Beneficios** que obtendrá la Compañía con la contratación de este Servicio serán:

- **Procesos de la nómina de pensionados (Liquidación y Pago), mediante SIAN**

Mantener la continuidad y oportunidad de los pagos de las nóminas para el proceso de Pensiones que administra la Gerencia de Pensiones. Cabe anotar que hasta el momento estos aspectos han generado satisfacción en los pensionados y la operación con los terceros ha sido estable y garante en el manejo de los recursos dispuestos por la Compañía.

Mantener unos niveles importantes de satisfacción entre los usuarios, permitiendo además a los pensionados mayor oportunidad en el cobro de sus mesadas y facilitando a través de la red bancaria un manejo más personalizado y con beneficios para los mismos.

Mayor imagen de la Compañía y una disminución en los temas relacionados con quejas y reclamos por debilidades que se traían de la administración del pago de la nómina por parte de ETB Y el ISS.

- **Proceso de correspondencia, a través de SICO**

Mantener la continuidad y la debida administración del proceso de Correspondencia.

Promover entre los empleados de Positiva la importancia de la sistematización del proceso de Correspondencia dentro del esquema de comunicaciones de la Compañía.

Contar con un archivo de correspondencia sistematizado y organizado, de manera que refleje el flujo de esta información entre áreas de la Compañía.

- **Proceso de cajas menores, a través de SUNBOXES**

Mantener la continuidad y la debida administración del proceso de Cajas Menores

Disponer de un sistema que facilite el control de la ejecución de los dineros de las cajas menores, amparados en aquellas necesidades imprevistas, inaplazables, imprescindibles y urgentes de la Compañía que no pueden ser solucionadas por los canales normales de contratación. De esta manera las cajas menores, con la debida administración, se constituyen en mecanismos ágiles y oportunos que responden a esas necesidades concretas de la Compañía, de modo que evitan paralizar las operaciones ordinarias.

**DEFINICIÓN DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:**

El alcance estará definido por la adquisición del servicio de soporte funcional y tecnológico, y mantenimiento para los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX, a través de la modalidad de prestación de servicios profesionales.

Los aplicativos SIAN y SICO son propiedad de la firma Solredes los cuales vendió en contratos pasados la licencia de uso vitalicia a Positiva. Para el aplicativo SUNBOX, el código fuente es propiedad de Positiva y su desarrollo fue realizado por la empresa Solredes a solicitud de Positiva.

Dicha prestación tendrá como alcance la realización de los siguientes servicios:

**Servicio de Soporte Funcional y Tecnológico de software:** El CONTRATISTA realizará la atención de incidentes que requieren una solución de acuerdo con el nivel de criticidad para asegurar la continuidad de la operación del negocio a través de las funcionalidades de los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX y sus herramientas base y/o para el aprovechamiento del mismo, para lo cual El CONTRATISTA deberá seguir los procedimientos correspondientes establecidos dentro del sistema de gestión de calidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS al igual que podrá utilizar las herramientas que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS disponga para la gestión de incidentes. Se deben atender dos tipos de Soportes:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

- **Soporte Funcional:** Corresponden a incidentes que apuntan a apoyar el uso de la aplicación y la resolución de las dudas de operación de la funcionalidad del sistema respecto de la versión del producto que utiliza POSITIVA S.A. Este servicio incluye la formulación y/o parametrización del producto
- **Soporte Tecnológico:** Corresponden a incidentes propios de instalación o configuración del aplicativo en los ambientes de producción y contingencia del software aplicativo, problemas que afecten la disponibilidad y desempeño del producto y en general cualquier tipo de incidente del producto licenciado que afecte la operación normal del sistema.

A continuación se relacionan las actividades mínimas que debe realizar El CONTRATISTA para dar solución a los incidentes que se presenten como parte del servicio de soporte que suministra

- **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 técnico asegurando la continuidad de la operación del negocio.   |
| Entrada                      | El contratista deberá levantar la información pertinente para atender y solucionar el incidente con la siguiente información como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes técnicos.</li> <li>• Antecedentes operativos</li> <li>• Interesados en la solución.</li> <li>• Restricciones funcionales y no funcionales.</li> </ul>   |
| Producto de la etapa         | Se deben genera los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de diagnóstico y solución.</li> <li>• Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad.</li> <li>• Documento que describa en caso que el incidente no pueda ser resuelto en este nivel El CONTRATISTA deberá documentar y escalar la solución como un caso de mantenimiento. Descripción de pantallas, páginas web, formas, componentes de software, procedimientos almacenados que requieren algún ajuste y deban ser escalados como un caso de mantenimiento.</li> <li>• Actas de Reunión. Si aplica.</li> </ul> |
| Responsable de los productos | Equipo de trabajo del proveedor   |

- **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 en la fase de POSTPRODUCCION.                  |
| Entrada                      | Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes y solicitudes de soporte.   |
| Producto de la etapa         | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y solución de incidentes.</li> <li>• Artefactos de instalación de aplicación o base de datos según se requiera.</li> <li>• Informe de pruebas funcionales. Si aplica.</li> </ul> |
| Responsable de los productos | Equipo de trabajo del proveedor   |

Este servicio se debe prestar en la modalidad 5 x 8, es decir 5 días a la semana, de lunes a viernes en el horario de 7 a.m. a 6 p.m.

El Contratista debe contar con medios de comunicación vía telefónica y correo electrónico donde POSITIVA S.A pueda reportar las solicitudes del servicio.

Para la solución de incidentes se deberá cumplir con los siguientes tiempos de diagnóstico y plan de acción:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 75 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

| Tipo de caso   | Atención de incidentes                        |  |
|--|---|--|
|  | Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción | Solución                                     |
| <b>Indisponibilidad</b><br><i>Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.</i>   | <b>3 Horas</b>                                | <i>Tiempo estimado según plan de acción.</i> |
| <b>Critico</b><br><i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento.</i>   | <b>4 Horas</b>                                | <i>Tiempo estimado según plan de acción.</i> |
| <b>Estándar</b><br><i>Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.</i> | <b>6 Horas</b>                                | <i>Tiempo estimado según plan de acción.</i> |
| <b>Bajo</b><br><i>Hace referencia a cuestiones de utilización generales, se refiere a una consulta relacionada con un problema técnico de rutina.</i>  | <b>8 Horas</b>                                | <i>Tiempo estimado según plan de acción.</i> |

**Servicio de mantenimiento de software:** Este servicio contempla actividades de mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo para asegurar la continuidad y vigencia del aplicativo, garantizando a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS la actualización del mismo aplicativo por los requerimientos generados por la dinámica operativa, normativa o tecnológica. El CONTRATISTA debe ejecutar como mínimo las siguientes etapas:

1. Planeación y análisis de requerimientos de software
2. Diseño de la solución software
3. Desarrollo de solución software
4. Pruebas de la solución de software.
5. Entrega de la solución de software.
6. Estabilización de software.

El CONTRATISTA deberá prestar el servicio de mantenimiento de carácter preventivo, correctivo, evolutivo y adaptativo que aseguren el correcto funcionamiento de los sistemas de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX a través de la ejecución de las actividades que se relacionan a continuación para cada una de las etapas requeridas.

- Planeación, análisis de requerimientos de software

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Objetivo</b> | <i>El objetivo de esta actividad planear y definir el alcance de los requerimientos solicitados, de tal forma que se pueda realizar la planificación de las actividades necesarias para diseñar y/o implementar una solución asegurando la calidad de la solución de software.</i>  |
| <b>Entrada</b>  | <i>El contratista deberá levantar los requerimientos de servicio de implementación de la solución con al menos la siguiente información:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes técnicos.</li> <li>• Problemática actual.</li> <li>• Sistemas de Información relacionados.</li> <li>• Interesados en la solución</li> <li>• Requerimientos Funcionales.</li> </ul> |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Requerimientos No Funcionales.</i></li> <li>• <i>Requerimientos de Interoperabilidad.</i></li> <li>• <i>Requerimientos de Seguridad.</i></li> <li>• <i>Arquitectura de software general de la solución.</i></li> </ul>                           |
| <i>Producto de la etapa</i>         | <i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cronograma de trabajo, Asignación de recursos,</i></li> <li>• <i>Alcance de la solución.</i></li> <li>• <i>Actas de Reunión.</i></li> <li>• <i>Especificación de Casos de Uso</i></li> </ul> |
| <i>Responsable de los productos</i> | <i>Equipo de trabajo del proveedor</i>   |

• *Diseño de la solución software*

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <i>Objetivo</i>                     | <i>El objetivo de esta actividad es el diseño, conceptualización y especificación técnica detallada de las soluciones de software a desarrollar, ruta que deben seguir los Ingenieros de desarrollo, funcionales, de pruebas o arquitecto, describiendo la arquitectura de las soluciones de software y los artefactos de software a implementar.</i>   |
| <i>Entrada</i>                      | <i>Esta actividad tiene como entrada principal los productos generados en la etapa de "Planeación, análisis de requerimientos de software"</i>  |
| <i>Producto de la etapa</i>         | <i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documento de diseño detallado, que describa la arquitectura general y detallada de la solución propuesta, que incluya al menos:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Vista de despliegue</i></li> <li>○ <i>Vista de integración con sistemas externo</i></li> <li>○ <i>Diccionario de datos</i></li> <li>○ <i>Plan de pruebas de verificación de la solución</i></li> <li>○ <i>Diagramas de secuencia.</i></li> <li>○ <i>Diagrama de Clases</i></li> <li>○ <i>Estimación de implementación.</i></li> </ul> </li> <li>• <i>Actas de reunión.</i></li> </ul> |
| <i>Responsable de los productos</i> | <i>Equipo de trabajo del proveedor</i>  |

• *Desarrollo de solución de software*

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <i>Objetivo</i>                     | <i>El objetivo es materializar el diseño, construir, parametrizar y/o adaptar la solución y preparar su puesta en funcionamiento acorde con lo planificado en las actividades de análisis y diseño, según corresponda a las necesidades planteadas. Estos desarrollos deben cumplir con una metodología de construcción de software que incluya mejores prácticas de construcción de software, estándares, documentación del código y de los componentes de bases de datos, reutilización de código.</i> |
| <i>Entrada</i>                      | <i>Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software y Diseño de la solución software.</i>  |
| <i>Producto de la etapa</i>         | <i>Se deben generar un documento que contenga como mínimo los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Código fuente documentado y control de versiones de la solución.</i></li> <li>• <i>Componentes de instalación y/o actualización de aplicación.</i></li> <li>• <i>Componentes de instalación y/o actualización de base de datos.</i></li> <li>• <i>Informe Análisis Resultado de Pruebas Funcionales y No Funcionales internas</i></li> </ul>                       |
| <i>Responsable de los productos</i> | <i>Equipo de trabajo del proveedor</i>   |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

• *Pruebas de la solución de software*

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Objetivo                     | El objetivo es verificar nivel funcional y técnico los productos de software que desarrolla el CONTRATISTA.   |
| Entrada                      | Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software, Diseño de la solución software y Desarrollo de la solución de software.   |
| Producto de la etapa         | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados satisfactorios de pruebas funcionales y no funcionales con certificación de cumplimiento de calidad.</li> <li>Desarrollo, ejecución e informe de pruebas de carga, concurrencia, seguridad con resultados satisfactorios aceptados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.</li> </ul> |
| Responsable de los productos | Equipo de trabajo del proveedor   |

• *Entrega productos de software*

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Objetivo                     | El objetivo es entregar los productos de software aceptados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, e implementarlos en el ambiente de preproducción de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.  |
| Entrada                      | Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software, Diseño de la solución software, Desarrollo de la solución de software y Pruebas de la solución de software.  |
| Producto de la etapa         | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación de Instalación que incluya al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Componentes de instalación de aplicación y su documentación actualizados.</li> <li>Componentes de instalación de base de datos y su documentación actualizados.</li> </ul> </li> <li>Manual de Usuario actualizado</li> <li>Elaborar documentación de soporte requerida para el ingreso de la solución a la mesa de ayuda.</li> <li>Acta de recibo a satisfacción por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.</li> <li>Capacitación a usuarios finales.</li> <li>Capacitación Técnica y transferencia de conocimiento sobre los requerimientos desarrollados e implementados, dirigida al grupo de trabajo designado por el POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.</li> </ul> |
| Responsable de los productos | Equipo de trabajo del proveedor  |

• *Estabilización de software.*

|                      |   |
|----------------------|---|
| Objetivo             | El objetivo de esta actividad es garantizar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectos durante el plazo de estabilización de la solución de software. Un producto de software se considera estable cuando no presenta defectos, el plazo de estabilización del software es de un (1) mes calendario contado a partir de la puesta en ambiente de producción. |
| Entrada              | Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes   |
| Producto de la etapa | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro y solución de incidentes.</li> <li>Informe de acompañamiento de la operación.</li> <li>Código fuente y control de versiones de la solución actualizado.</li> <li>Artefactos de instalación de aplicación o base de datos según se requiera.</li> <li>Informe de Pruebas actualizado.</li> </ul>  |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 007-5 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

|                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| Responsable de los productos | Equipo de trabajo del proveedor |
|------------------------------|---------------------------------|

POSITIVA S.A requiere **320** horas del servicio de mantenimiento de software para el sistema de administración de nómina de pensionados SIAN, además, de **460** horas del servicio de mantenimiento de software para el sistema de administración de Correspondencia SICO y **190** horas para el servicio de mantenimiento de software para el administración de cajas menores SUNBOX, las cuales serán consumidas durante el periodo de ejecución del contrato y previa planeación del proyecto.

NOTA: El ambiente de preproducción y la administración del código fuente de las aplicaciones adquiridas por la compañía estarán en administración y control de POSITIVA S.A.

**Fases para la prestación del servicio:** A continuación se describe la forma en que se ejecutará el proyecto mediante fases que sustentan el plan de desarrollo del proyecto, así como sus respectivas actividades y entregables. Este desarrollo deberá tener como referencia la implementación de mejores prácticas basadas en PMI -Project Management Institute.

• Fase de Inicio: Gerencia y Gestión del Proyecto

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>             | El objetivo de este proceso es adelantar toda la preparación del modelo operativo, procedimientos, instrumentos y herramientas que facilitaran la gestión de ejecución del contrato y la apropiación sobre las mismas, así como adelantar la planeación general de la ejecución del contrato.<br>Es importante tener en cuenta que todos los instrumentos y herramientas deberán ser desarrollados bajo un modelo electrónico de gestión documental y flujos de trabajo, excepto en aquellos casos donde sea absolutamente necesario.  |
| <b>Entradas</b>             | La fase de planeación deberá realizarse con al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato.</li> <li>• Propuesta presentada en proceso de contratación.</li> <li>• Inventario de requerimientos iniciales de la entidad.</li> </ul>  |
| <b>Producto de la etapa</b> | Se deben genera los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento que certifica que el equipo de trabajo base presentado en la propuesta, corresponde con el equipo presentado por el CONTRATISTA para iniciar la ejecución del contrato.</li> <li>• Planeación global del proceso de construcción de software.</li> <li>• Definición de los productos de entrada y salida del proceso y formatos a utilizar para su documentación y entrega.</li> <li>• Definición de la estructura de gestión documental del proyecto, ya que todos los documentos y entregables del proyecto se deben manejar en medio electrónico.</li> <li>• Definición de los Ciclos de requerimientos que se considerarán en el proyecto.</li> <li>• Cronograma de trabajo, Asignación de recursos, Matriz de riesgos.</li> <li>• Formato de Actas de Reunión</li> <li>• Definición de estándares de programación.</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Aprobación Metodología de Estimación de Esfuerzo</li> <li>• Definición Acuerdos de Acceso a la plataforma tecnológica de POSITIVA S.A y Seguridad de la Información, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad.</li> </ul> |

• Fase de Producción

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Objetivo</b> | Esta Fase consiste en ejecutar los servicios requeridos en los numerales 4.1 Servicio de Soporte de Software y 4.2 Servicio de mantenimiento de Software. |
| <b>Entradas</b> | Comprende las definidas en los numerales 4.1 Servicio de Soporte de Software y 4.2 Servicio de mantenimiento de Software.                                 |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Producto de la etapa</b> | Comprende los definidas en los numerales 4.1 Servicio de Soporte de Software y 4.2 Servicio de mantenimiento de Software. |
|-----------------------------|---|

• Fase de Control

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Objetivo</b>             | El objetivo de esta etapa es realizar control permanente a lo largo de la ejecución del proyecto, facilitando el seguimiento del mismo.   |
| <b>Entradas</b>             | La documentación y formatos definidos en la Fase de Inicio y Producción.  |
| <b>Producto de la etapa</b> | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación y análisis de ANS (Mensual)</li> <li>• Documento Avance de Proyecto</li> <li>• Liquidación de Servicio (Mensual)</li> <li>• Informe de Actividades, Documento Seguimiento y Control de Riesgos Informe de prestación del Servicio de soporte y mantenimiento en donde se detalle el avance en los productos de software que se encuentran en ejecución o que fueron cerrados durante el ciclo y deberá contener como mínimo:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El estado de cada requerimiento</li> <li>○ Acciones Correctivas recomendadas. (Mensual).</li> <li>○ Gestión de defectos de productos entregados.</li> </ul> </li> </ul> |

• Fase de Cierre

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>             | El objetivo de esta etapa es el cierre del contrato, una vez finalizado la ejecución de todos los planes de proyecto de solución.  |
| <b>Entradas</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de ejecución del contrato.</li> <li>• Herramientas para la gestión y seguimiento.</li> </ul>  |
| <b>Producto de la etapa</b> | Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de cesión de derechos de autor: El software desarrollado el cual será de propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, por tanto éste tendrá sobre el mismo los derechos patrimoniales y podrá realizar el mantenimiento posterior, directamente o a través de terceros, si lo considera necesario.</li> <li>• Informe de cierre de proyecto</li> <li>• Informe de cierre contractual, en el formato establecido por la entidad contratante.</li> <li>• Entrega del archivo del contrato, de acuerdo con las tablas de retención documental del Plan de Gestión Documental.</li> </ul> |

**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

El CONTRATISTA prestará el servicio contratado de acuerdo a los niveles de servicios antes mencionados y lo presentado en la propuesta y estará en obligación de cumplir con los tiempos definidos o el cronograma que se pacte entre POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y El CONTRATISTA para la solución de requerimientos. Los tiempos de análisis podrán ser redimensionados según complejidad del requerimiento previo acuerdo con el interventor del contrato. Adicionalmente, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. estará en facultad de aplicar las sanciones de acuerdo a la siguiente formulación:

| # | Descripción  | Forma de medición   | Unidad de medida | ¿Cuándo se mide?             | Valor de aceptación  |
|---|--|---|------------------|------------------------------|--|
| 1 | Nivel de cumplimiento en las entregas a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | Número total de requerimientos de software entregados a POSITIVA * 100 /<br>Número de requerimientos asignados al CONTRATISTA por parte de POSITIVA durante el ciclo. | Porcentaje       | Cada mes con la facturación. | Mayor e igual al 90%.<br><br>Para porcentajes menores al 90% se aplicaran descuentos del 3% del valor de la factura del ciclo. |

000075

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

|   |  |  |                     |                                     |  |
|---|--|--|---------------------|-------------------------------------|--|
| 2 | <i>Tiempo de reemplazo de miembro del equipo</i> | <i>Contabilización de días hábiles utilizados para el reemplazo de algún integrante del equipo, contados a partir de la notificación de retiro del personal.</i> | <i>Días hábiles</i> | <i>Cada mes con la facturación.</i> | <i>Mayor a 10 días hábiles<br/>Se aplicaran descuentos del 3% del valor de la factura del ciclo.</i> |
|---|--|--|---------------------|-------------------------------------|--|

- 3) Que dada la cuantía e importancia de la contratación, para la compañía y que se tratará de una invitación directa, por una cuantía superior a 100 SMMLV, se llevó la solicitud para aprobación de contratación al **Comité de Compras y Contratación** así:
- El día 14 de enero de 2014 para lo correspondiente a la Gestión de los procesos de la nómina de pensionados (Liquidación y Pago): SIAN
  - El día 22 de enero de 2014 para lo correspondiente a la integración en el mismo contrato del Proceso de correspondencia, a través de SICO y del Proceso de cajas menores, a través de SUNBOXES.
- 4) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos al **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.
- 6) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente así:
- Recursos de la Vicepresidencia Técnica del Rubro: Gastos de Afectación de la Conmutación de la ETB, autorizados con el reporte Nro. 000004 del 14 de enero de 2014, por \$150.629.240
  - Recursos de la Vicepresidencia de TIC's: Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 2014000249 del 22 de enero de 2014, Rubro: Contratación mantenimiento y consultoría de Software, por \$92.070.760 el cual se afectará en su totalidad.
  - Recursos de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa: Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 2014000241 del 20 de enero de 2014, Rubro: Contratación mantenimiento y consultoría de Software, por \$170.000.000 el cual se afectará en \$140.000.000 y su destinación específica es para SICO Y SUNBOXES.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.-**
**OBJETO**

Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y bolsa de horas para los requerimientos de los Sistemas de Administración para Positiva Compañía de Seguros S.A, específicamente para los siguientes procesos:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

\* **Proceso de Nómina de Pensionados a través de SIAN**, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios, en la liquidación y pago de las nóminas de Conmutación ETB, ARL Y RENTAS VITALICIAS, para beneficio de los pensionados. Con una bolsa de 320 horas.

\* **Proceso de correspondencia, a través de SICO**, con el fin de garantizar la continuidad del servicio de administración integral de la correspondencia de la Compañía. Con una bolsa de 460 horas.

\* **Proceso de cajas menores, a través de SUNBOXES**, con el fin de garantizar la continuidad del servicio de administración integral de las Cajas Menores de la Compañía. Con una bolsa de 190 horas.

**PARÁGRAFO:** 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 los estudios previos, Acuerdos de niveles de servicio y la propuesta de **EL CONTRATISTA** con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente CONTRATO.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- 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 contrato.
3. El proveedor deberá suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA
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.
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 para cada aplicativo.
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. Transferir de manera total y sin limitación alguna a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. los derechos patrimoniales de autor que ostenta por la creación de la aplicación y/o software de SUNBOX. En virtud de lo anterior, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. adquiere los derechos de uso, transformación, adaptación y comunicación pública de la obra.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA

---

12. Las demás que por ley o CONTRATO le correspondan.

**Obligaciones específicas del contratista:**

13. Brindar soporte y asesoría al usuario, con el objeto de responder las inquietudes que se presenten en el manejo de aplicativo en un tiempo de respuesta acorde con los ANS definidos.
14. Asegurar la disponibilidad del servicio de soporte y mantenimiento de lunes a viernes entre las 7:00 AM y las 6:00 P.M del personal que requiera la compañía para mantener la continuidad del servicio.
15. Cumplir estrictamente con los horarios establecidos en la oferta del personal del contratista y cualquier falta o ausencia será avisada con anterioridad y será reemplazada por uno similar o superior en experticia y conocimientos aprobado previamente por el interventor.
16. El contratista está obligado a mantener las pólizas o garantías durante la ejecución del contrato y seis (6) meses más para la vigencia del mismo.
17. El contratista estará obligado a entregar cada uno de los informes exigidos, la documentación técnica y funcional solicitada por el contrato y los que requiera el interventor para el normal desarrollo de la ejecución.
18. La información de documentos físicos y medios magnéticos que pertenezcan a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. no podrán ser usados para fines diferentes a lo contratado y deberán ser devueltos al contratante una vez finalizado el contrato. No quedarán copias para uso del contratista o personas diferentes a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
19. La información generada producto de este contrato será para uso exclusivo de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., y no podrá retenerse por ningún motivo, siendo obligación del contratista entregarla al supervisor que revisará su contenido y tendrá la obligación de exigirla en el momento que considere, en caso de no ser solicitada, toda la información generada será entregada a la Gerencia de Soluciones de Tecnología Informática.
20. El acta final ira acompañada de un informe final técnico y económico que será avalado por la supervisión del contrato para dar por terminado las obligaciones contractuales.
21. El acta de liquidación se hará a más tardar seis (6) meses después de finalizado el contrato.
22. El contratista no estará inhabilitado para contratar de acuerdo a la ley.
23. Para la liquidación del contrato el contratista debe estar a paz y salvo con los parafiscales y con todos los requerimientos técnicos de la supervisión del contrato.
24. Dar cumplimiento con las **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS** del servicio a contratar que se describen a continuación, como se detallan en los estudios previos:

**"Especificaciones técnicas y de diseño**

- **Tiempos de respuesta y mecanismo de interlocución:** Los tiempos definidos para el desarrollo del presente proyecto serán los relacionados en un plan de trabajo consensuado entre las partes, el cual será avalado y monitoreado por el supervisor del contrato.
- **Garantía técnica requerida, extensión de la misma y condiciones para su mantenimiento y efectividad:** Las soluciones de software construidas para los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

manejo de cajas menores SUNBOX, tendrán un año de garantía por defectos en el código fuente que afecte la estabilidad e Integralidad de los sistemas de información.

Debe garantizarse que para todas las soluciones implementadas o a las que se haga mantenimiento y que POSITIVA S.A. sea el dueño del código fuente, se pueda realizar mantenimiento posterior con independencia total del CONTRATISTA que sea adjudicatario de este proceso.

- **Equipo de personal requerido:** Perfil del personal que requiere SIAN, para instalar la solución, sitio de la instalación, transferencia de conocimiento durante la instalación y la ejecución del contrato:

El personal asignado por parte de contratista debe ser idóneo 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 la Compañía.

A Continuación se presentan los recursos/roles mínimos que podrán asignarse de acuerdo a los requerimientos y planes de trabajo acordados, al igual que las responsabilidades mínimas y el perfil correspondiente:

| ROL REQUERIDO        | RESPONSABILIDAD  | PERFIL   |
|----------------------|--|--|
| Líder de Proyecto    | Quien será el responsable de la planeación, ejecución, seguimiento y control, calidad y cierre del proyecto. Además deberá rendir los informes inherentes a la labor desarrollada.   | Ingeniero de Sistemas o Electrónico con estudios de postgrado mínimo a nivel de especialización en Gerencia de Proyectos. Experiencia profesional Mínima de seis (6) años, experiencia específica mínima en dos (2) contratos como director de proyectos relacionados. |
| Analista Funcional   | Asesorar al cliente en la normalización de procedimientos para la implantación de los productos, identificando posibles cambios en la legislación que puedan afectar su buen funcionamiento, garantizando la calidad de la implantación. Participa en el levantamiento y especificación de los requerimientos, propone la posible solución al requerimiento, elabora y presenta el documento de especificación. Encargado de recopilar los posibles cambios o modificaciones que puedan surgir en la etapa de aprobación del desarrollo previo al paso a producción. | Ingeniero de Sistemas o Industrial con estudios de postgrado mínimo a nivel de Especialización. Experiencia profesional mínimo de tres (3) años a nivel profesional, experiencia específica en mínimo dos (2) contratos relacionados.                                  |
| Desarrollador Senior | Analizar y construir unidades de Software aplicando los estándares y mejores prácticas de desarrollo de software, para cumplir con el nivel de calidad exigido por la compañía e innovar en la práctica de su función investigando alternativas tecnológicas y metodologías que permitan optimizar el proceso.   | Ingeniero de Sistemas o afines con mínimo 3 años de experiencia profesional, experiencia específica en el rol de Ingeniero de Desarrollo mínimo de 2 años.   |
| Desarrollador junior | Desarrollar las actividades de implantación, entrenamiento, soporte, actualización de Software y apoyo a postventa, asesorando a los clientes sobre los elementos técnicos que intervienen en la implantación y brindando soporte a los requerimientos funcionales   | Ingeniero de Sistemas o Tecnólogo en sistemas con mínimo 1 año de experiencia profesional, experiencia específica en el rol de Ingeniero de Soporte/servicio mínimo de un año.   |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
|                     | que solicite el cliente   |  |
| Analista de Pruebas | Validar los productos del ciclo de desarrollo de software, siguiendo planes de prueba que permitan garantizar la Calidad óptima de las aplicaciones | Profesional o Técnico en sistemas<br>Experiencia laboral mínima de un (1) año, experiencia en mínimo dos (2) contratos relacionados. |

De acuerdo con el Artículo 8 del Decreto 770 de 2005, los estudios de postgrado a nivel de especialización pueden ser equivalentes por dos (2) años de experiencia profesional  
 La metodología de estimación de esfuerzo utilizada será propuesta por el Contratista y validada y aceptada por Positiva Compañía de Seguros S.A.

El Perfil del personal que requiere **SICO Y SUNBOX**, para instalar la solución, sitio de la instalación, transferencia de conocimiento durante la instalación y la ejecución del contrato será solicitud de requerimientos a demanda de Positiva atendido en forma remota y soportado por el equipo de trabajo del Proveedor.

• **Informes o productos que debe presentar el contratista:**

Informes de avance mensual en el que se detallen: los compromisos pactados, las actividades ejecutadas y los responsables de las mismas.

• **Procedimientos de instalación de los productos (duración, condiciones o requisitos técnicos):**  
 Acorde con el procedimiento de puesta en producción establecida por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.

• **Confidencialidad:** El CONTRATISTA deberá suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.

• **Plan de Comunicaciones** será acordado entre El CONTRATISTA y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS. Implementando la metodología para llevar a cabo la ejecución del servicio a adquirir.

• **Impacto en la infraestructura tecnológica de la entidad:** De no realizarse soporte y mantenimiento para los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX, se podrá ver impactado la operación de la compañía siendo estos aplicativos críticos para el funcionamiento de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, por lo anterior cualquier afectación recaería en impactos negativos, financieros y reputaciones.

• **Coherencia técnica de la contratación respecto a otras herramientas adquiridas con anterioridad:** En consecuencia que las actividades a realizar involucran ajustes sobre componentes software que actualmente se encuentran en producción, es necesario que El CONTRATISTA realice las pruebas funcionales y no funcionales internas que aseguren que el nuevo código o el código modificado no tenga un impacto negativo sobre las funcionalidades realizadas por El CONTRATISTA u otro tercero que haya realizado integración de software con los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX. Adicionalmente no debe tener ninguna incidencia sobre los atributos de calidad con que cuenta actualmente el sistema, buscando la mejora y optimización en cuanto a estos atributos de Calidad.

• **Servicios conexos (capacitación, soporte requerido y actualizaciones:** Una vez se realice la entrega a satisfacción a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS de los productos de software, El CONTRATISTA realizará transferencia de conocimiento desde el punto de vista funcional y técnico al igual que la creación o actualización de los manuales de usuario y documentos técnicos que se describen en el alcance de este servicio a contratar.

000075

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO  
 ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
 SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

**Especificaciones de calidad**

*El soporte y mantenimiento para con los sistemas de información corporativos de Atención de liquidación y pago a Pensionados SIAN, Software para atención de Correspondencia SICO y manejo de cajas menores SUNBOX, deberá cumplir con los artefactos solicitados y acorde a las características funcionales y tecnológicas para este bien o servicio."*

**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 TERCERA.- 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** de acuerdo a la existencia y disponibilidad de la misma, con sujeción a la confidencialidad que establezca Positiva.
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.

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

El valor total del presente CONTRATO es **TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$ 382.700.000.00) INCLUIDO IVA**. Suma que será cancelada en varios pagos contra entregables aprobados por la supervisión y la presentación de facturas. En los entregables se deberá indicar el soporte y mantenimiento mensual y las horas consumidas para cada uno de los aplicativos de manera independiente y se pagará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

Para cada uno de los aplicativos se han contemplado los **valores unitarios**, así:

| SOFTWARE | TIPO       | SOPORTE               | MANTENIMIENTO<br>(bolsa de horas) | TOTAL                 |
|----------|------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| SIAN     | ARL-Rentas | \$ 108.150.000        | \$ 26.400.000                     | \$ 134.550.000        |
|          | ETB        | \$ 108.150.000        | \$ 0                              | \$ 108.150.000        |
| SICO     |            | \$ 72.000.000         | \$ 38.000.000                     | \$ 110.000.000        |
| SUNBOX   |            | \$ 14.400.000         | \$ 15.600.000                     | \$ 30.000.000         |
|          |            | <b>\$ 302.700.000</b> | <b>\$ 80.000.000</b>              | <b>\$ 382.700.000</b> |

Así mismo el valor unitario de la hora de mantenimiento para todos los aplicativos es de **\$82.500 INCLUIDO IVA**.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

| SOFTWARE | MANTENIMIENTO (bolsa de horas) | VALOR HORA | MANTENIMIENTO (bolsa de horas) |
|----------|--------------------------------|------------|--------------------------------|
| SIAN     | 320                            | \$82.500   | \$ 26.400.000                  |
| SICO     | 460                            | \$82.500   | \$ 38.000.000                  |
| SUNBOX   | 190                            | \$82.500   | \$ 15.600.000                  |

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

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

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

El presente CONTRATO, esta soportado presupuestalmente así:

- Recursos de la Vicepresidencia Técnica del Rubro: Gastos de Afectación de la Conmutación de la ETB, autorizados con el reporte Nro. 000004 del 14 de enero de 2014, por \$150.629.240
- Recursos de la Vicepresidencia de TIC's: Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 2014000249 del 22 de enero de 2014, Rubro: Contratación mantenimiento y consultoría de Software, por \$92.070.760 el cual se afectará en su totalidad.
- Recursos de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa: Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 2014000241 del 20 de enero de 2014, Rubro: Contratación mantenimiento y consultoría de Software, por \$170.000.000 el cual se afectará en \$140.000.000 y su destinación específica es para SICO Y SUNBOXES.

**CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION**

El plazo del CONTRATO se especifica de acuerdo a la necesidad del servicio para cada uno de los aplicativos así:

| No. | Proceso   | Plazo del contrato  |
|-----|---|---|
| 1   | Proceso de Nómina de Pensionados a través de SIAN | Seis (6) meses previa legalización y suscripción del acta de inicio |
| 2   | Proceso de correspondencia, a través de SICO      | Hasta el 31 de diciembre de 2014                                    |
| 3   | Proceso de cajas menores, a través de SUNBOXES    | Hasta 31 de diciembre de 2014                                       |

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA

---

Previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

**CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION**

En las instalaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. sede Casa Matriz, en la ciudad de Bogotá.

**CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del CONTRATO y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee **EL CONTRATISTA** en la ejecución del CONTRATO, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del CONTRATO y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

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

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El valor definido para efectos de la constitución de garantías no genera ningún tipo de obligación Contractual para **POSITIVA** de cumplir un mínimo de órdenes de servicio a ejecutar por parte de **EL CONTRATISTA**, ni genera ningún tipo de expectativa económica para este mismo.

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

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

**PARAGRAFO QUINTO:** **EL CONTRATISTA** modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene **POSITIVA**

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

**CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION**

La supervisión de este CONTRATO será ejercida para cada uno de los requerimientos y de acuerdo con los informes y cronogramas pactados en cada caso y estará en cabeza de quienes estén en los siguientes cargos en propiedad ó encargados, de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.:

| No. | Proceso   | Supervisor   |
|-----|---|--|
| 1   | Proceso de Nómina de Pensionados a través de SIAN | Gerente de Pensiones                                     |
| 2   | Proceso de correspondencia, a través de SICO      | Gerente de Logística-Gerente de Soluciones Informáticas  |
| 3   | Proceso de cajas menores, a través de SUNBOXES    | Gerente de Logística- Gerente de Soluciones Informáticas |

**CLÁUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA**

**EL CONTRATISTA** deberá implementar un plan de acción encaminado a garantizar 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

- 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.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

- Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
- Manifiesta disposición y actitud de servicio

**PARAGRAFO:** POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. y el CONTRATISTA concertaran los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- SOLUCIÓN DIRECTA 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 TERCERA.- CLAUSULA PENAL**

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%) de las órdenes de servicio ejecutadas y con recibo a satisfacción por parte del supervisor del 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.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA .- MULTAS**

**EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA**, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de **EL CONTRATISTA** por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, **POSITIVA**, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento. El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal.

La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual **POSITIVA**, podrá solicitar adicionalmente la

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. **POSITIVA**, podrá compensar de forma directa las sumas a favor de **EL CONTRATISTA** con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, **POSITIVA**, podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de **POSITIVA** sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por **EL CONTRATISTA**.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- 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 SÉXTA.- 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 **CONTRATISTA** 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.

**CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL CONTRATISTA**, la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA**.

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

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

**CLAUSULA DECIMA NOVENA.- AUDITORIAS**

Teniendo en cuenta el objeto del presente CONTRATO, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte 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 VIGESIMA- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.**

**EL CONTRATISTA** se obliga a la presentación de documentos que acreditan el 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.

- Certificado de encontrarse al día en pagos a la seguridad social y aportes parafiscales durante los últimos seis meses expedido por el Revisor Fiscal de la empresa y/o Represente Legal de la empresa en caso de no estar obligado a revisoría fiscal.
- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas

**CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA.- 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 cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- LIQUIDACION**

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA

**CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD**

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

Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causará un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

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

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**., con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de **POSITIVA**. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL CONTRATISTA** a **POSITIVA**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de **POSITIVA**.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- 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 DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000075 DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA

CONTRATO, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO**

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

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA**

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - No. 000075 DE 2014 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y  
SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA

**CLÁUSULA TRIGESIMA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

**EL CONTRATISTA** se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a: **1** Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A., **2** Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados., **3** Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., 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 PRIMERA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

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

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-**

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

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de Positiva, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;
- (iii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iv) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 075 DE 2014 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**

**CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION**

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y legalizado con el registro presupuestal, la aprobación de las garantías y en ejecución tras la suscripción del acta de inicio.

**CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL**

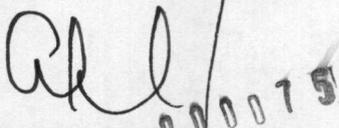
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

En constancia se firma el presente CONTRATO, a los

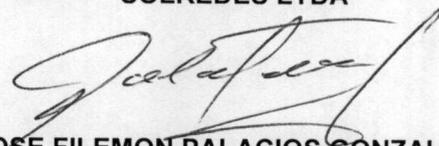
24 ENE 2014

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**SOLUCIONES EN REDES Y SISTEMAS LTDA - SOLREDES LTDA**



**ÁLVARO HERNAN VÉLEZ MILLÁN**  
Presidente



**JOSE FILEMON PALACIOS GONZALEZ**  
Representante Legal

Elaboró: Yanneth Ramírez  
Revisó: Omar Vanegas  
Aprueban: Flor Angela Gómez  
Sandra Rey  
Dario Pelaez  
Carlos Alejandro Vanegas

