

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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** mediante resolución No 0161 del 27 de noviembre de 2008 y posesionado mediante Acta No 041 del 01 de diciembre de 2008, quien en calidad de **PRESIDENTE SUPLENTE**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 40 y literal d) del artículo 42 de los Estatutos de la Compañía, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, Sociedad Anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA S.A.**, con NIT 860 011 153-6. y por la otra, **MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUÁREZ**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.916.266 expedida en Bogotá quien obra en su calidad de **SEGUNDA SUPLENTE DEL GERENTE** de la empresa **CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A. N.I.T. 830.126.395-7** quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, en desarrollo de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de **POSITIVA.**, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1. Que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo lo contemplado en el Manual de Contratación de la compañía aprobado el 18 de febrero de 2009, artículo 19 numerales 3 y 14 que establecen:

*“3. Contratos de prestación de servicios profesionales de persona natural o jurídica “intuitu personae” en virtud de la experiencia, idoneidad y capacidad demostrada.”*

*“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.”*

2. Que la presente solicitud de contratación fue justificada con fecha 27 de diciembre de 2011, por el Vicepresidente de Operaciones de la Compañía, manifestando:

**“DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN:**

*POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, requiere darle continuidad a los servicios de atención telefónica 7x24 a la comunidad en general y a sus clientes y usuarios en particular. Para lo cual se podrán recepcionar informes de presuntos accidentes de trabajo solicitar atención a estos eventos, agendamiento de citas médicas, brindar información en promoción y prevención de salud ocupacional, servicios para seguros de vida en general, afiliación y novedades laborales, aplicación de encuestas, actividades de telemarketing, actualización de bases de datos, información de recaudo, gestión de cobranza (recordaciones de pago) recepción de peticiones, quejas y reclamos, información general sobre trámites y procedimientos para la prestación de los servicios de*

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, entre otros, cumpliendo así con los procesos de contacto Chat y telefónico con sus usuarios que le corresponden a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, como parte de sus funciones, en cumplimiento de las políticas, normas y características definidas por POSITIVA para la atención al consumidor financiero descritas en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC Ley 1328 de 2009 y a las Circulares Externas 015 de 2010, 038 y 039 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en especial en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. aprobado por la Junta Directiva.

**DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA COMO SE VA A SATISFACER LA NECESIDAD:**

Asignar el lugar de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes al contrato. Entendido como el espacio físico destinado por el contratista para la ejecución de la totalidad de las operaciones contratadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Contratar al personal requerido para atender la operación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Capacitar al personal en todo lo relacionado con la atención telefónica.

Incluir las nuevas opciones en la aplicación IVR.

Grabación digitalizada de llamadas, utilizando el sistema que permita dejar grabación y registro en el 100% de las estaciones de trabajo asignadas a la operación. Este registro incluye toda la información relacionada con la llamada como hora, fecha, duración, ANI.

Garantizar los niveles de seguridad, para el manejo y transporte de la información entregada y/o recibida para el desarrollo de la operación contratada por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Enviar los informes de la gestión diaria, semanal y mensual adelantada y sus resultados.

Atender las llamadas que entren al número telefónico asignado para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., en un horario de 7 por 24, este horario podrá ser ajustado de acuerdo a las necesidades de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.,

El 80% de las llamadas que entran serán contestadas antes de 15 segundos, con mediciones mensuales de calidad de servicio

Mantener a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. informado de manera permanente sobre el desarrollo de las Campañas.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.**

*Designar un Capacitador que hará las veces de multiplicador de todas y cada una de las capacitaciones brindadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.*

*Suministrar la logística necesaria para la realización de las capacitaciones y evaluaciones.*

*Actualizaciones de Software. Se deberán garantizar actualizaciones del Software que garanticen la continuidad del servicio durante la vigencia del contrato. El Call Center realizará actualizaciones del Software que le pertenezcan tales como sistemas Operativos y Software propios de la operación de Call Center. Las actualizaciones de Software de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., serán responsabilidad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.*

*Por Modelo de Gestión de la Norma la operación contara con un monitor de calidad*

*Se debe contar con un área encargada de evaluar permanentemente los cambios en el comportamiento de las líneas, la precisión de los pronóstico, los eventos que pueden aumentar el consumo (ejemplo publicidad, noticias, nueva legislación, la hora del día en que sale un comercial, etc.) la metodología de trabajo debe cumplir con los requerimientos de alto desempeño establecidos por las normas internacionales*

*El modelo de Calidad, debe permitir realizar monitoreo en línea, al lado y remoto mediante grabación de llamadas de forma aleatoria o bajo demanda, para efectos del mismo.*

*Para el manejo de información se debe contar con aplicaciones propias que se personalizan de acuerdo con los requerimientos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y que permitan manejar el contenido, actualizarlo, que los agentes cuenten con una herramienta única para suministrar información estandarizada y confiable que permita tener la información del cliente que se comunicó con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., la empresa, nombre del contacto, cargo, dirección, teléfono, por ejemplo, manejo histórico de los contactos (fecha y hora de la llamada, agente que lo atendió, tipificación de la llamada).*

*La disposición de los puestos de operadores debe facilitar la operación, ajustada a los requerimientos de las normas de seguridad.*

*Debe tener un sistema de gestión de calidad basado en una norma técnica internacional, preferiblemente certificado, donde garantice alto nivel de capacitación en todos los niveles.*

*Este enfoque deberá como mínimo incluir:*

*A nivel de proceso: permitir identificar y corregir problemas al nivel de todas las campañas.*

*A nivel de asesor: Para evaluar y mejorar el desempeño del asesor individualmente.*

*Sistema de metrometría que garantice las mediciones y certificados con vigencia, con reflejo óptimo en todo informe, archivos y estadísticas.*

*Siempre se debe hacer un seguimiento periódico mediante la escucha de las llamadas para asegurar la calidad que ofrecen los agentes del Call Center a los usuarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.,*

*- El Call Center debe garantizar monitoreos de calidad representativos estadísticamente, apoyados en herramientas certificadas donde los tamaños de la muestra dependan de la cantidad de agentes que haya en la operación, no pudiendo llegar a ser menos de 3 monitoreos por agente al mes.*

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 10100005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

*Actualización de datos básicos en cada contacto con el cliente : ciudad, dirección, teléfono, celular, e mail, entre otros. Para lo cual se requiere que Positiva cree los perfiles necesarios dado que el aplicativo de gestión pertenece a Positiva Compañía de Seguros*

- *Agenda para Intermediarios*
- *Secretaria virtual a Intermediarios*
- *Asesor Comercial para chat*
- *Agendamiento de citas a Asesores comerciales con clientes.*

*Para proveer todos los servicios requeridos por POSITIVA es necesario revisar la viabilidad y costos, de manera conjunta y establecer cronogramas de actividades para la implementación.*

*Permitir que una vez finalice la llamada de atención al cliente por inbound, se transfiera al IVR para que el cliente voluntariamente califique el servicio recibido.*

- *Incluir la integración a través de Web service de los resultados de calificación de servicios que hagan los clientes desde la plataforma de Contac Center a la plataforma de CRM Salesforce.com en ambas vías. Para tal efecto las áreas de tecnología de Positiva y de EL CONTRATISTA se reunirán para validar la viabilidad y establecer el cronograma de actividades tendientes a la implementación, en caso que la misma sea posible (...)"*

3. Que la sociedad aquí Contratista no se encuentra en el boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República.
4. Que según la Certificación del Revisor Fiscal de la empresa, la sociedad se encuentra a paz y salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO**

**EL CONTRATISTA** se obliga a realizar los servicios de Call Center, de acuerdo a las políticas, normas y características definidas por POSITIVA en desarrollo del presente contrato para la atención al consumidor financiero; además de lo establecido en la oferta presentada a la compañía, siempre basado en los procesos, procedimientos, indicaciones y definiciones que haga POSITIVA según el contenido de sus pólizas de vida individual, vida grupo, accidentes personales, riesgos profesionales, pólizas de salud, rentas vitalicias, conmutaciones pensionales y los otros ramos que sean autorizados a la Compañía y que esta comercialice, y en las disposiciones legales vigentes.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Previo acuerdo con **EI CONTRATISTA**, y según las necesidades del mercado, la evaluación de la satisfacción del cliente a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y/o los productos y procesos diseñados por

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 10700005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

POSITIVA Compañía de Seguros, podrán incluirse actividades a realizar por el Contratista relacionadas con el objeto del contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: Niveles de Servicio y Operación:** Hacen parte integral del presente contrato la justificación de la contratación, el anexo técnico, el anexo financiero 1 y la propuesta de fecha diciembre 28 de 2011.

**PARÁGRAFO TERCERO: Matriz de Riesgos Operacionales:** Hace parte integral del presente contrato la matriz de riesgos discutida y concertada entre las partes el día 30 de diciembre de 2011.

**PARÁGRAFO CUARTO: Interpretación documental:** Para la interpretación de se tendrán en cuenta los siguientes documentos, en el orden de precedencia que se indica a continuación:

- 1.- El Contrato
- 2.- Los Anexos Técnico y Financiero
- 3.- La propuesta presentada por EL CONTRATISTA el día 28 de Diciembre de 2011.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD:**

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

**CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

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

1. Cumplir con el objeto del contrato estipulado en los estudios previos, el anexo técnico 1, la propuesta presentada y las garantías que se expidan.
2. Presentar los documentos dentro del plazo establecido en la justificación, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Mantener reserva sobre la información que legalmente ameriten ese trato, que le sea suministrada para el desarrollo o con objeto del contrato.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo. 

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 1000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. Ejecutar, de acuerdo a su experticia técnica y las certificaciones que presenta el servicio de Call Center.
2. Garantizar el cumplimiento del nivel de servicio, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico del presente contrato.
3. De acuerdo a la propuesta presentada que hace parte integral del presente contrato ejecutar los servicios adicionales, señalados como valores agregados; suscritos en el acta de negociación, de acuerdo a las necesidades de la Compañía y en la oportunidad que ella exija. 

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

4. El Contratista debe garantizar un plan de contingencia que asegure la continuidad de la operación sobre el servicio ofertado en caso de presentarse o materializarse un evento de riesgo, que afecte la continuidad de la operación. Este plan deberá ser entregado por el proveedor a POSITIVA para su conocimiento.
5. Prestar sus servicios de Call Center con motivo del objeto del contrato el contratante lo requiera en los horarios dispuestos, 7 x 24 los 365 días del año.
6. Disponer de toda la infraestructura necesaria para el cumplimiento del contrato con la dedicación o disposición y capacitados para tal fin y en cumplimiento con los aspectos normativos establecido.
7. Es responsabilidad del contratista, que el personal dispuesto para el cumplimiento de este contrato cumpla con los requerimientos propios para la prestación de servicios de Call Center.
8. Es responsabilidad autónoma e independiente del contratista, el pago de impuestos, multas, o algún otro tipo de sanción o emolumento económico con ocasión del desarrollo del contrato y que sean responsabilidad de los operarios o agentes designados para tal fin.
9. Son obligaciones del contratista, además de las aquí consagradas, las demás que la ley establezca y que versen directamente sobre el objeto contractual y que por disposición legal deban ejecutarlas como Contratistas.
10. Recepcionar y procesar todos los informes de Siniestros Reportados a la línea Positiva. Esto incluye direccionar al afiliado a la red asistencial de POSITIVA, de acuerdo a las indicaciones y definiciones emitidas por el personal técnico de POSITIVA, a efecto de que se brinde una oportuna atención del afiliado siniestrado.
11. Adecuar y disponer en sus instalaciones de espacio y tecnología que permita a POSITIVA designar y suministrar recurso humano especializado a su cargo, que adoptará las decisiones de carácter técnico para apoyar la atención al cliente.
12. Brindar información y orientación en actividades y servicios de promoción y prevención de salud ocupacional, para los clientes de POSITIVA del ramo de riesgos profesionales, según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA para cada caso.
13. Brindar información y orientación sobre los procesos y procedimientos de afiliación y novedades laborales en el ramo de riesgos profesionales según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA para cada caso.
14. Realizar según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA actividades de actualización de bases de datos de clientes de POSITIVA Compañía de Seguros S.A.; para lo cual Positiva asignara los usuarios que se requieran.
15. Realizar según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA encuestas relacionadas con los procesos, procedimientos y actividades definidas en el Manual SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero) de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. 

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

16. Realizar según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA actividades de telemarketing.
17. Realizar según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA actividades relacionadas con la información de recaudo, gestión de cobranza (recordaciones de pago) para los ramos que comercialice la Compañía
18. Realizar según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA la labor tendiente a la captura de peticiones quejas y reclamos, a través de la aplicación Sistema de Atención Quejas, Reclamos y Sugerencias propia de Positiva, a través del cual, los asesores podrán capturar los reportes de los usuarios que se comunican a las líneas de atención. Para la Administración y gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) EL CONTRATISTA deberá asignar un Asesor exclusivo, el cual realizará la gestión, escalamiento y cierre de PQR's registrados en la aplicación "PQR Positiva". Positiva establecerá los perfiles requeridos para que el Asesor exclusivo pueda realizar su gestión, así como las directrices y lineamientos para el cumplimiento de sus labores. Este asesor estará ubicado en las instalaciones de Positiva.
19. Brindar, según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA, información general sobre trámites y procedimientos para la prestación de los servicios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.,
20. Ejecutar de acuerdo a las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA los procesos de contacto Chat y telefónico con los clientes que POSITIVA defina dando cumplimiento a las funciones establecidas en el Manual SAC de POSITIVA Compañía de Seguros.
21. Informar al afiliado y empresa cuando sea del caso, de acuerdo a las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA, el procedimiento a seguir en caso de Indemnización, para los diferentes ramos de seguros que la Compañía comercialice.
22. Presentar con la periodicidad que POSITIVA Compañía de Seguros S.A. defina los indicadores de gestión, proceso y resultado que evidencien el cumplimiento de las actividades contratadas.
23. Participar de forma activa en la definición desarrollo y ejecución de actividades de fidelización del cliente a través de las obligaciones definidas en el presente contrato.
24. Utilizar cuando así se requiera para la adecuada atención del cliente las herramientas tecnológicas y/o aplicativos desarrollados o contratados por POSITIVA.
25. Interactuar de manera armónica y uniforme cuando así se requiera, según las indicaciones y definiciones que haga el personal técnico de POSITIVA, con los otros proveedores contratados por la Compañía para la atención de sus clientes.

**PARÁGRAFO:** El CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento a los roles y responsabilidades para contratistas definidos en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. aprobado por la Junta Directiva, específicamente en lo siguiente:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

	Funciones	Tiempo de Ejecución	Mecanismos de Seguimiento
Terceros y Contratistas	<p>1. El Contratista o tercero 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 tales como:</p> <p>a. Mantener al interior de cada sucursal y punto de atención de Positiva Compañía de Seguros S.A., donde actué el contratista o tercero, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;</p> <p>b. Fortalecer los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos;</p> <p>c. Propiciar por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.</p>	Actividad constante en los puntos de atención.	Peticiones, Quejas y Reclamos que los clientes y usuarios interpongan con relación a estos servidores públicos.
	<p>2. El contratista o tercero, debe acatar las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Compañía, con respecto a la atención y protección al consumidor financiero y descritos en el Manual del SAC.</p>	Actividad constante.	Peticiones, Quejas y Reclamos que los clientes y usuarios interpongan con relación a estos funcionarios.

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

**CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA**

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

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL CONTRATISTA**.
3. 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. 

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMERICAS S.A.

5. Los sistemas, aplicativos y desarrollos de propiedad de POSITIVA que se requieran para la prestación del servicio deben encontrarse bajo el control, gestión, administración y seguridad de POSITIVA.

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

El valor del presente contrato es hasta la suma de **OCHO MIL SETESCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES SETESCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SETESCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE (\$8.729.782.732.00) incluido IVA**, suma que será cancelada de forma mensualizada previo visto bueno y recibo a entera satisfacción del servicio por parte de los supervisores del contrato, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura. Si llegare a existir inconformidad parcial respecto a los servicios prestados, POSITIVA pagará a EL CONTRATISTA las sumas no sujetas a discusión. Por su parte, las sumas que se encuentren en discusión se conciliarán en la facturación mensual siguiente.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** 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 el cual contenga el número de 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 parágrafo anterior.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** Sobre las tarifas referenciadas en el ANEXO FINANCIERO se tendrá a partir del 01 de Enero de 2013 y cada año, un ajuste correspondiente al incremento que tenga el IPC o el Salario Mínimo Legal Vigente (SMMLV), aplicándose en todo caso el incremento que sea más alto.

**CLÁUSULA SEXTA.- PLAZO:**

El término de duración del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2014 a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento y legalización del contrato.

**CLAUSULA SÉPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION:**

Se fija como lugar de ejecución la ciudad de Bogotá para todo lo que respecta al trámite administrativo y para la prestación del servicio todo el territorio Nacional.

**CLAUSULA OCTAVA.- SUPERVISION:**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

La supervisión de este contrato estará a cargo del Vicepresidente de Operaciones, del Gerente Médico, del Gerente de Servicio al Cliente de la Compañía a quienes se les dirigirá comunicación escrita proveniente del Secretario General de la Compañía una vez esté legalizado el contrato.

**CLÁUSULA NOVENA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

El presente contrato cuenta con los certificados de disponibilidad presupuestal números 2012000130 expedido el 29 de diciembre de 2011 el cual se afectará hasta en la suma de \$2.649.758.963.00, 2013000028 expedido el 29 de diciembre de 2011 el cual se afectará hasta en la suma de \$3.193.659.798.00 y 2014000013 expedido el 29 de diciembre de 2011 el cual se afectará hasta en la suma de \$3.863.221.428.00

**CLÁUSULA DÉCIMA.- 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 cuatro (4) meses más. b) **Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y cuatro (4) meses más. c) **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más.

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

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

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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

**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 subcontratistas o dependientes. (Art. 1 Decreto 931 de 2009).

**CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- 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**.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:**

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

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

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **POSITIVA**

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

**CLAUSULA DECIMA CUARTA.- EXCLUSION DE LA 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 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,

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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 DÉCIMA QUINTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA, en virtud del presente contrato 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 anual del presente contrato, correspondiente al año en se haya presentado el incumplimiento, y para el incumplimiento parcial se estipulan multas diarias de 0.1% del valor de la facturación mensual del periodo incumplido, cuyo tope sería el 5% de la facturación mensual del periodo incumplido -, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

En todo caso, previo a la aplicación de esta cláusula penal POSITIVA aplicará el procedimiento establecido en el Parágrafo de la cláusula décima séptima del presente contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- MULTAS

En caso de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones y mediante acta que deberán firmar las partes, EL CONTRATISTA pagará a POSITIVA, el uno por mil (1x1000) del valor de la facturación mensual del periodo incumplido por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento, sin que la acumulación de dichas multas sobrepasen en ningún caso el diez por ciento (10%) del valor de la facturación mensual del periodo incumplido. 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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 cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios plenamente probados 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**.

**PARÁGRAFO: Procedimiento para la aplicación:** En caso de incumplimiento parcial **EL CONTRATISTA** pagará por cada día de atraso multas diarias de 0.1% cuyo tope sería el 5% del valor mensual del contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Para la imposición de multas deberá seguirse el siguiente procedimiento: i) ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de incumplimiento y a partir del cual **POSITIVA** considere que procede la imposición de una multa, **POSITIVA** deberá notificar al **CONTRATISTA** a la mayor brevedad posible; ii) **EL CONTRATISTA** una vez recibida dicha notificación, dispondrá de cinco (5) días para dar respuesta a la comunicación de **POSITIVA**. Si pasados los cinco (5) días el **CONTRATISTA** no ha dado respuesta a la comunicación, **POSITIVA** podrá imponer al **CONTRATISTA** la sanción proporcional a que haya lugar. Si la respuesta del **CONTRATISTA** es satisfactoria para **POSITIVA**, se archivará el proceso adelantado para imponer la sanción, de lo contrario **EL CONTRATISTA** tendrá tres (3) días adicionales para sanear los hechos que dieron lugar al incumplimiento. Pasado éste término de tres (3) días sin que hayan subsanado los hechos endilgados por **POSITIVA** como constitutivos de incumplimiento, **POSITIVA** procederá a imponer la multa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**POSITIVA**, podrá dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que impida continuar con 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** o **POSITIVA** incumplen alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes

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

#### CLAUSULA DÉCIMA NOVENA.- LIQUIDACION:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO**

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- 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, y por 5 años más. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**., con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de **POSITIVA**. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA**

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** si por el objeto del presente contrato hay lugar, 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 exigir las garantías de que trata el presente documento.

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

Para el manejo de la información y del software **EL CONTRATISTA si por el objeto del presente contrato hay lugar**, 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 CUARTA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS**

**EL CONTRATISTA si por el objeto del presente contrato hay lugar**, 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 QUINTA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA**

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA si por el objeto del presente contrato hay lugar**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el 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. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- 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., previo acuerdo entre Positiva y EL CONTRATISTA, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL**

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

**CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- AUDITORÍAS:**

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

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000005 DE 2012, CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

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 sino lo tienen implementado.

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

Si por el objeto del presente contrato hay lugar, **EL CONTRATISTA** se obliga a cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de **POSITIVA**. Para el cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnético, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato.

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

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y la aprobación de las garantías de que trata la cláusula décima del presente contrato.

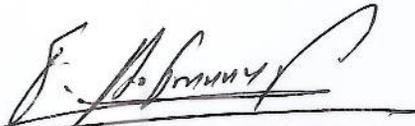
**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:**

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

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los cuatro (4) días del mes de enero de 2012.

**POSITIVA,**

**CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.,**



**EDUARDO HOFMANN PINILLA**  
Presidente Suplente

**MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUÁREZ**  
Segunda Suplente del Gerente

Elaboró:  Adriana Londono/Profesional Especializada Coordinación Compras y Contratación

Revisó:  Camilo Diaz Tafuri/ Vicepresidente de Operaciones

Aprobó:  Sandra Rey/Coordinadora Compras y Contratación