

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 0000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

Entre los suscritos a saber: **MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER**, mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía numeró 79.154.208 de Bogotá, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE GRADO 08 - VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS**, nombrado mediante Resolución No. 1211 del 10 de Agosto de 2012, posesionado mediante acta No. 108 del 03 de Septiembre de 2012, debidamente autorizado mediante resolución de delegación No. 0354 del 04 de Abril de 2014, obrando en nombre y representación legal de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No 860.011.153-6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra, **EDGAR EVELIO OSPINA OSPINA**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No.79.789.210 expedida en Bogotá, en representación legal de **ECO CONSULTORES LTDA** con Nit 830.126.085-9, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1) Que **POSITIVA**, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo lo contemplado en el Manual de Contratación de la compañía aprobado a través de Resolución el 30 de Enero de 2015, en su capítulo 6, numeral 3, literal k

.....Invitación directa.

Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas:

r) Para la adquisición de bienes y/o servicios que aseguren, garanticen o restablezcan la continuidad del servicio, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar. En tales asuntos bastará la elaboración de una solicitud de cotización ajustada a las circunstancias, que justifiquen la misma y siempre deberá tenerse como referencia los precios medios del mercado y/o las evaluaciones económicas efectuadas.

- 2) Que la Gerente de Servicio al Cliente, justificaron la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

Objetivo estratégico corporativo que se impactará a través de la contratación:

- Fomentar el aprendizaje y el crecimiento del personal para que se desarrollen como personas íntegras, competentes y motivadas.
- Fortalecer los canales productivos (Modelo de Relacionamiento).
- Fidelizar y desarrollar los clientes de la Compañía.
- Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 0000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

Positiva requiere:

Desarrollar e implementar un programa para fomentar y consolidar la cultura de servicio en la Compañía, mediante innovadoras técnicas de abordaje a clientes, habilidades de inteligencia comercial, métodos de dominancia cerebral (identificar el estilo de pensamiento del cliente para mejores prácticas de comunicación) y coaching para la gestión estratégica del servicio, el cual permita la promoción e implementación de nuevos esquemas de relacionamiento con clientes que garanticen una excelente prestación de servicio, incrementen la fidelización de éstos y la efectividad en las líneas de negocio de Positiva.

Desarrollar y ejecutar la metodología del cliente oculto para:

- Evaluar el servicio prestado por las IPS y en tres puntos de atención, ubicados en Bogotá, Medellín y Barranquilla
- Evaluar el servicio prestado por el personal de los puntos de atención.
- Evaluar el servicio prestado por los agentes de la Línea Telefónica.

Todo ello con el propósito de identificar oportunidades de mejora que permitan capacitar, fomentar y consolidar la cultura de servicio en el personal de cara al cliente.

Actividades de relacionamiento con clientes que apunten a la fidelización de éstos y la efectividad de los negocios rentables de Positiva.

Positiva podrá contar con:

- Un innovador programa de intervención y formación en servicio al cliente, el cual promueva en toda la organización el valor del servicio como una apuesta estratégica y diferenciadora de Positiva.
- Técnicas de abordaje a clientes y mejores prácticas de relacionamiento que permitirán incrementar los indicadores de atención y respuesta efectiva a los clientes.
- Habilidades en Inteligencia Comunicacional y herramientas para identificar el estilo de pensamiento de los clientes.
- Material virtual que generará inteligencia informativa y formativa en servicio que servirá como medio de actualización en el proceso de formación.
- Coaching especializado en servicio que permita unificar a través de protocolos de atención formas de afrontar los problemas de servicio y actuar con mayor efectividad en el manejo de coyunturas que afecten el mismo.
- Aplicación de metodología "*Cliente Oculto*" para la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio que ofrece el personal de cara al cliente.
- Actividades de relacionamiento con clientes de alto valor que contribuyan a la fidelización y la efectividad de negocio.
- Un **Modelo de Entrenamiento** que contempla la sensibilización, actualización, discusión, conocimiento productivo, compromisos, y medición de impacto en servicio positivo.
- Una **Metodología** que incrementa la capacidad en la prestación de servicio

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

a través de 4 pilares: 1) Comunicación Estratégica 2) Desarrollo Humano Conectivo 3) Inteligencia Comercial 4) Servicio Conectivo.

Especificaciones de Calidad:

- Talento humano idóneo para desarrollar e implementar el programa de servicio.
- En caso de incorporar personal externo, que éste sea de reconocida idoneidad en cada una de las etapas del desarrollo y la implementación del programa.
- Resguardar la información recabada por un período no menor de 12 meses.
- Para el caso de los Mystery Shoper, cuidar celosamente la identidad de los clientes contactados al menos que estos la suministren y den su consentimiento para divulgarla.
- Entregar las memorias de los workshop de servicio y los planes de acción que de ellos se generen.
- Entregar los diseños instruccionales y los contenidos impartidos durante los workshop de servicio.
- Entregar un informe de hallazgos, resultados y compromisos acordados en cada workshop de servicio.
- Entregar informe de resultados y recomendaciones del programa.

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

4) Que para amparar el presente contrato se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No 2015000304 expedido el 05 de Junio de 2015, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, por la suma de **\$163.000.000.00** el cual se afectará en la suma de la suma **\$162.847.199.00**
Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

Desarrollar e implementar un programa para fomentar y consolidar la cultura de servicio en la Compañía, mediante innovadoras técnicas de abordaje a clientes, habilidades de inteligencia comercial, métodos de dominancia cerebral (identificar el estilo de pensamiento del cliente para mejores prácticas de comunicación) y coaching para la gestión estratégica del servicio, el cual permita la promoción e implementación de nuevos esquemas de relacionamiento con clientes que garanticen una excelente prestación de servicio, incrementen la fidelización de éstos y la efectividad en las líneas de negocio de Positiva.

Desarrollar y ejecutar la metodología del cliente oculto, que permitirá evaluar la gestión del servicio, medir el impacto del programa de atención y realizar seguimiento estratégico al servicio prestado por el personal de cara al cliente.

Desarrollar actividades de relacionamiento con clientes que apunten a la fidelización de éstos y la efectividad de los negocios rentables de la Compañía.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

PARAGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente Contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritas en la justificación, la propuesta del contratista con sus anexos, 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
9. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

OBLIGACIONES ESPECIALES

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

- Realizar 26 Workshops de servicio, presenciales y participativos para la sensibilización, actualización, discusión y compromisos por parte de los funcionarios que lideran los 5 procesos estratégicos en Casa Matriz, Gerentes de Regionales y sus Sucursales y personal de terceros de cara al cliente.
- Realizar 3 emisiones de piezas virtuales que se socializarán con los grupos objetivos (Gerentes y líderes de los 5 procesos estratégicos en Casa Matriz, Gerentes de Regionales y sus Gerentes Sucursales y personal de terceros de cara al cliente) sobre temas de servicio positivo y mailbast activadores e inspiradores.
- Realizar Jornada de coaching de servicio para los 6 Gerentes Regionales y sus Gerentes Sucursales que permitan conocer, entender, socializar y fidelizar a los clientes para lograr una adecuada prestación de servicio y efectividad en la venta cruzada.
- Realizar seguimiento estratégico y evaluación de impacto a través de la metodología de Mystery Shopper que permita evaluar la gestión del servicio y el impacto del programa en 2 IPS ubicadas en Bogotá D.C. y en 3 Puntos de Atención ubicados uno en Bogotá, uno en Medellín y uno en Barranquilla y 1 canal de atención telefónica.
- Realizar actividades de relacionamiento con clientes de alto valor que contribuyan a su fidelización y su profundización.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA, entregará el material de los participantes para todos los talleres que se realicen.

PARAGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA, autoriza a POSITIVA para utilizar los materiales utilizados a futuro.

PARÁGRAFO TERCERO: 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**.
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información POSITIVA hará entrega a **EL CONTRATISTA** de dicha información, en medio magnético.

CLÁUSULA CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor del presente contrato asciende hasta la suma de **CIENTO SESENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO NOVENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$162.847.199.00) INCLUIDO IVA**, amparada por el certificado de disponibilidad presupuestal No 2015000304 expedido el 05 de Junio de 2015, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, por la suma de **\$163.000.000.00** el cual se afectará en la suma de la suma **\$162.847.199.00** suma que será cancelada en pagos mensuales con base al cumplimiento y desarrollo del cronograma de actividades aprobado por POSITIVA .

PARAGRAFO PRIMERO.- El valor de cada pago está sujeto al informe de avance en la ejecución del plan de trabajo, el cual debe ser certificado y autorizado por la supervisión asignada al contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- 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.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 00266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

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

CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO

El término de duración del presente contrato será hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2015 previo perfeccionamiento del contrato, legalización del mismo y suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA SÉXTA.- LUGAR DE EJECUCION:

El lugar de ejecución del presente contrato será en el territorio nacional de la República de Colombia.

CLÁUSULA SEPTIMA.- SUPERVISION

La supervisión de este contrato estará a cargo de la Gerente de Servicio al Cliente de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en propiedad o quien haga sus veces.

CLÁUSULA OCTAVA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presente contrato cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No 2015000304 expedido el 05 de Junio de 2015, por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., por la suma de \$163.000.000.00 el cual se afectará en la suma de la suma \$162.847.199.00

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTIAS

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

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

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

CLAUSULA DECIMA.- 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de diligencia al dedicarse a la ejecución de las actividades 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 SEGUNDA.- 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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- 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

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, 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.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 00266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

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

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- SANCIONES

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

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

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- TERMINACION 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. e) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- LIQUIDACION

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

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICION 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.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**, con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

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. 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 POSITIVA.

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO

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

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

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

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

Además de la confidencialidad a que se compromete EL CONTRATISTA, en el evento que para la prestación del servicio POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

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

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

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

EL CONTRATISTA garantizará la continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- GASTOS E IMPUESTOS:

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

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA: 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 OCTAVA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:

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

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

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA.- MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.

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

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

1. Afiliación y pagos a Seguridad Social

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000266 DE 2015 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y ECO CONSULTORES LTDA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACION Y EJECUCION:
Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y elaborado el registro presupuestal. Se legaliza con la aprobación de la garantía y su ejecución será a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- 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 13 JUL 2015

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S. A.

ECO CONSULTORES LTDA.



MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER
Vicepresidente de Negocios



EDGAR EVELIO OSPINA O.
Representante Legal

Elaboró: Nicolás Nieto
Revisó: Omar Vanegas
Aprobó: Sandra Rey



