



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000551 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No 860.011.153-6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra, **SANDRA YOMARA ALVAREZ ESCOBAR**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No.39.747.482, en representación legal de **INMARK COLOMBIA S.A.S.** con Nit 830.126.358-4, 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 el procedimiento de invitación cerrada teniendo en cuenta la cuantía del contrato y de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 6, numeral 2 del Manual de Contratación de la Compañía, que establece:

"..... Invitación Cerrada.

Este proceso se utilizará para la contratación de bienes y servicios cuya cuantía no exceda de quinientos (500 SMMLV) salarios mínimos mensuales legales vigentes y que no se encuentren dentro de alguna de las causales de invitación Directa. ...."

- 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:**

- . Fidelizar y desarrollar a los clientes de la Compañía.
- . Optimizar los procesos organizacionales de la Compañía.
- . Gestionar mejores eficiencias con la red de proveedores de la Compañía.

Positiva requiere:

De acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por la Compañía, Positiva Compañía de Seguros a través de la Gerencia de Servicio al Cliente requiere realizar la VIII Medición de Satisfacción de Clientes -Empresas y trabajadores del Ramo ARL y Tomadores de Póliza Productos VIDA: Accidentes Personales,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 00557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

Vida Grupo-, Intermediarios Ramo ARL y Productos Vida, Proveedores IPS y PyP con los productos y servicios que ofrece Positiva, para:

- 1) Identificar los aspectos positivos y negativos de cada proceso por grupo de interés.
- 2) Identificar los puntos críticos que impactan la satisfacción de los clientes para formular e implementar estrategias de relacionamiento y comunicación que generen una mejor experiencia al cliente, así como planes preventivos, correctivos y de mejora al interior de las áreas que garanticen mayores niveles de satisfacción y por ende el mantenimiento y fidelización de los clientes y stakeholders.

Por otra parte, requerimos explorar las necesidades y expectativas de aseguramiento y servicio, las percepciones de calidad de servicio y barreras de afiliación / suscripción a Positiva que tiene los clientes prospectos, así como las experiencias de servicio que tengan con la competencia, las cuales permitan diseñar estrategias comerciales para captar a estos clientes e identificar buenas prácticas para mejorar el servicio que Positiva ofrece a sus clientes actuales y futuros.

Por tal motivo, se debe contratar a una empresa de investigación idónea y experta en la evaluación de la satisfacción de clientes mediante la implementación de metodologías, técnicas, modelos probados y adecuados a la realidad de la Compañía, los cuales permitan, no solamente identificar las percepciones de calidad de los clientes con el servicio prestado en cada momento de interacción y con los atributos que de él se deriven sino mostrar análisis predictivos que apunten a la satisfacción, mantenimiento, lealtad del cliente y perfilamiento de los mismos para desarrollar planes que les garanticen una experiencia de servicio.

1. *Describa los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación:*
2. Conocer la satisfacción de los clientes, intermediarios y proveedores con los servicios que ofrece Positiva identificando fortalezas y debilidades en el servicio para lograr: Por una parte, comunicar comercialmente las bondades de nuestros servicios como ventajas comparativas y competitivas y por la otra, con base en las debilidades, desarrollar planes de acción para mejorar el servicio prestado actualmente y diseñar estrategias de relacionamiento y experiencia de servicio para los clientes.
3. Identificar qué aspectos impactan la satisfacción de los clientes para formular estrategias priorizadas y focalizadas que incrementen la efectividad y disminuyan costos.
4. Contar con información de clientes prospectos para diseñar estrategias comerciales de abordaje alineadas con el proyecto Leads de la Vicepresidencia de Negocios.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

Desarrollar estrategias de comunicación y relacionamiento con clientes actuales y prospectos con base a análisis predictivos que permitan perfilar nuestros segmentos de clientes y adelantarnos a sus posibles comportamientos, necesidades y expectativas generando vínculos racionales y emocionales con los clientes.

*Alcance del bien y/o servicio a contratar:*

1. Medir la satisfacción de clientes del ramo ARL del segmento Platino, pertenecientes al Top 1000 de la Compañía y hospitalizados por AT-EL. Así como, medir el nivel de satisfacción de directivos y servidores de las Cuentas Fiscalía, Rama Judicial y Mapfre con los servicios prestados por Positiva.
2. Medir la satisfacción de tomadores de póliza Accidente Personales y Vida Grupo, Intermediarios ARL y Vida, Proveedores de PyP e IPS con el servicio brindado por Positiva.
3. Evaluar el servicio prestado por los procesos considerados estratégicos por la Compañía a saber:  
Ramo ARL:

- Afiliación y Novedades
- Promoción y Prevención
- Prestaciones Económicas
- Prestaciones Asistenciales

Productos Vida:

- Productos y Servicios
- Momentos de interacción:
  - Fase Precontractual
  - Fase Contractual
  - Atención del Siniestro
  - Indemnización del siniestro
  - Renovación de Póliza
- Fuerza Comercial (Intermediarios y Asesores Comerciales)

4. Explorar en clientes prospectos definidos por la Vicepresidencia de Negocios:
  - Necesidades y expectativas de aseguramiento.
  - Percepciones de imagen y calidad del servicio de Positiva.
  - Barreras de afiliación/ suscripción a Positiva.
  - Experiencias que hayan tenido o tengan con otras aseguradoras de la competencia para el Ramo ARL y Productos Vida.

Especificaciones funcionales:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

Investigación cuantitativa respaldada en metodologías, técnicas y modelos de satisfacción de clientes, las cuales tengan como objetivo medir las percepciones generales de calidad y satisfacción de los clientes, intermediarios y proveedores con los productos y servicios brindados durante el 2016 por POSITIVA. Dicho servicio contempla la consultoría y acompañamiento por parte del contratista, el diseño metodológico, la elaboración de instrumentos de recolección de información, el levantamiento de la información de manera presencial, telefónica y/o virtual (según corresponda), el procesamiento de los datos, el análisis, la entrega y presentación de los resultados del estudio a Presidencia, Vicepresidencias, Gerencias de Procesos Estratégicos, Líderes de Procesos Estratégicos, Terceros de Cara al Cliente y áreas de apoyo involucradas.

**Especificaciones de calidad:**

1. Talento humano, científico y técnico idóneos para llevar a cabo la investigación.
2. Certificación en normas de calidad (ISO 9001:2008, ISO 20252:2006).
3. Adherirse al Código Internacional CCI/ESOMAR de Prácticas Legales en Materia de Investigación de Mercados, Social y de Opinión.
4. En caso de incorporar personal externo que este sea de reconocida idoneidad en cada una de las etapas de la investigación.
5. Resguardar la información recabada por un período no menor de 12 meses.
6. Cuidar celosamente que la identidad de los informantes no sea conocida al menos que éstos den su consentimiento al suministrarla.
7. Supervisar la calidad de la información por monitoreo o recontacto siguiendo los parámetros de la norma ISO 20252.

**Volúmenes**

La investigación deberá contar con una muestra de 1.100 contactos distribuidos de la siguiente manera:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

Producto	Segmento	Muestra
ARL	Cientes ARL (Empresas segmento Platino TOP 1.000): contactar a quien tiene la relación con Positiva – Gerente Talento Humano / Gerente Salud Ocupacional	400
	Cuenta Fiscalía – Directivos	150
	Cuenta Fiscalía – Servidores que han sufrido accidentalidad	
	Cuenta Rama Judicial – Directivos	150
	Cuenta Rama Judicial – Servidores que han sufrido accidentalidad	
	Cuenta Mapfre	50
	Hospitalizados ARL	50
Productos Vida	Accidentes Personales	50
	Vida Grupo	50
Ramo ARL y Vida	Intermediarios	50
	Clientes prospectos	100
Proveedores	Red de IPS	25
	Promoción y Prevención	25
<b>Total</b>		<b>1.100</b>

**Cobertura:**

El estudio se realizará a nivel nacional con base a un diseño muestral que represente adecuadamente la participación de Positiva en el mercado.

**Entrega:**

Los entregables serán concertados, bajo cronograma, entre el proveedor y la Gerencia de Servicio al Cliente.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 8005572016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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 2016000247 expedido el 29 de Abril de 2016, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, por la suma de **\$175.000.000.00** el cual se afectará en LA SUMA DE \$140.000.000.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO**

EL CONTRATISTA se compromete con POSITIVA a Realizar la VIII Medición de Satisfacción de Clientes -Empresas y trabajadores del Ramo ARL y Tomadores de Póliza Productos VIDA: Accidentes Personales, Vida Grupo-, Intermediarios Ramo ARL y Productos Vida, Proveedores IPS y PyP con los productos y servicios que ofrece Positiva.

Así mismo, explorar las necesidades y expectativas de aseguramiento y servicio, las percepciones de calidad de servicio y barreras de afiliación / suscripción a Positiva que tiene los clientes prospectos, así como las experiencias de servicio que tengan con la competencia.

**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.

**PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA,** autoriza a POSITIVA para utilizar los materiales utilizados a futuro.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 CUARENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$140.000.000.00) INCLUIDO IVA**, amparada por el certificado de disponibilidad presupuestal No 2016000247 expedido el 29 de Abril de 2016, por el área de presupuesto de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, por la suma de **\$175.000.000.00** el cual se afectará en la suma de **\$140.000.000.00** su totalidad y los cuales e pagaran de la siguiente manera:

- 1) La suma de **\$70.000.000.00** una vez sean aprobados los formularios a aplicar.
- 2) La suma de **\$70.000.000.00** contra entrega final y satisfacción del cliente.

**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.

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.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 00557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

**CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO**

El término de duración del presente contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2016 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 2016000247 expedido el 29 de abril de 2016, por el área de presupuesto de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., por la suma de \$175.000.000.00 el cual se afectará en la suma de \$140.000.000.00.

**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.

**CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD:**



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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 RELACION 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**

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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 COMPAÑÍA 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 COMPAÑÍA 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 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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



**POSITIVA**  
COMPAÑIA DE SEGUROS

000557

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000557 DE 2016 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.**

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACION Y EJECUCION:**

**PERFECCIONAMIENTO:** El presente Contrato se entenderá perfeccionada con la firma de las partes. **POSITIVA** realizara los trámites internos administrativos para el registro

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. <sup>00557</sup> DE 2016 CELEBRADO  
ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. E INMARK COLOMBIA S.A.S.

presupuestal de la presenta adición. LEGALIZACIÓN Este contrato se entenderá  
legalizado con la aprobación de la garantía.

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

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

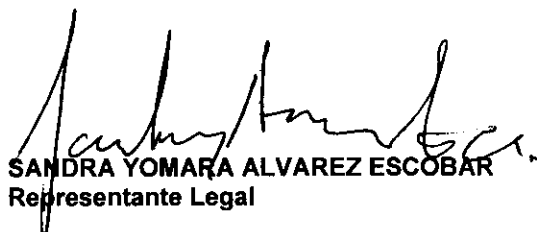
En constancia se firma el presente contrato, a los **22 AGO 2016**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S. A.**

**INMARK COLOMBIA S.A.S.**



**MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER**  
Vicepresidente de Negocios



**SANDRA YOMARA ALVAREZ ESCOBAR**  
Representante Legal

42  
Elaboró: Nicolás Nieto  
Revisó: Omar Vanegas  
Aprobó: Sandra Rey

