

Bogotá D.C. 19 ABR 2017

ACEPTACION DE OFERTA **Nº 0198** DE 2017

Señores
CLIENTIS S.A.S.
Nit: 830.090.125-8
Atn: **HUGO ALEJANDRO SAENZ JIMENEZ**
Calle 119 No. 6A-47 Oficina I-09
Teléfono: 2133645
Email: hugosaenz@clientix.co; contacto@clientix.co
Bogotá

Respetados señores:

Una vez analizada su oferta, para prestar servicios de asesoría, el Vicepresidente de Negocios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, ha decidido expedir la presente Aceptación de Oferta, amparada en las facultades otorgadas a través del Capítulo VI - Modalidades de Selección, numeral 3.-Invitación directa, literales k y r el Manual de Contratación de la Compañía.

La prestación deberá adelantarse cumpliendo las siguientes condiciones:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL ADJUDICATARIO, se compromete con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a la Prestación de servicios de construcción, desarrollo e implementación del Modelo de Experiencia del Cliente del ramo ARL con base en la Ruta Estratégica "Conexión Positiva" y de acuerdo a la segmentación de clientes que se establezca, en una primera fase al segmento platino.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos de la presente Aceptación de Oferta, se entiende que la justificación, los estudios previos y la oferta presentada por **EL ADJUDICATARIO** junto con los documentos aportados hacen parte integral de la presente Aceptación de Oferta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: **EL ADJUDICATARIO** deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y atender con celosa diligencia los encargos que por esta aceptación de oferta se le confieran. De igual manera deberá mantener permanentemente informada a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, del desarrollo de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD

Por esta Aceptación de Oferta **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, no se obliga a encomendar en forma exclusiva a **EL ADJUDICATARIO** todos los asuntos en los cuales requiera los servicios para los mismos efectos aquí contratados. Así mismo, no surge para **EL**

0 0 0 1 9 8

ADJUDICATARIO la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

EL ADJUDICATARIO en cumplimiento de la Aceptación de Oferta, estará obligado a:

Obligaciones Generales:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, que conozca con ocasión de la ejecución de la presente Aceptación de Oferta.
3. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución de la presente Aceptación de Oferta, 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 la Aceptación de Oferta, en los términos del mismo.

Obligaciones Específicas:

7. Construir un modelo de Experiencia para Clientes del ramo ARL, de acuerdo a la segmentación de clientes establecida, garantizando el cumplimiento del cronograma de trabajo establecido bajo los estándares y calidad exigidos por Positiva.
8. Entregar a Positiva los informes solicitados, establecidos por la ley, en medio físico y/o digital.
9. En paralelo a la construcción del Modelo Experiencia para Clientes del ramo ARL, de acuerdo a la segmentación de clientes establecida, realizar la implementación en una primera fase en el segmento platino, a partir de las iniciativas y actividades definidas, con el propósito de priorizar aquellas que presenten un alto nivel de criticidad.
10. Acompañamiento en la estructuración de las diferentes estrategias, programas e iniciativas que complementen y/o fortalezcan el Modelo de Experiencia del Cliente.
11. Las demás que por ley o Aceptación de Oferta le correspondan.

PARÁGRAFO: EL ADJUDICATARIO será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud de la Aceptación de Oferta cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

POSITIVA en cumplimiento de la Aceptación de Oferta, estará obligada a:

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL ADJUDICATARIO**
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL ADJUDICATARIO**
3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL ADJUDICATARIO** en los términos consagrados en la Ley.

- 000198
- Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en la aceptación de oferta y en los documentos que de él forman parte.
 - Revisar y evaluar periódicamente el desempeño del adjudicatario y plasmarlo en el informe de supervisión.

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DE LA ACEPTACION DE OFERTA Y FORMA DE PAGO

El valor estimado de la Aceptación de Oferta es de **SETENTA Y TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (\$73.000.000)**, incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación de la Aceptación de Oferta.

PARAGRAFO PRIMERO.-Condiciones comerciales y forma de pago: El valor de la presente Aceptación de Oferta se pagará mensualmente, deberá facturarse por los servicios prestados durante el mes y presentarla dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período en que finaliza el servicio, acompañada de la documentación exigida por Positiva para el efecto.

PARAGRAFO SEGUNDO.-Gestión del pago: Para tramitar el pago, **EL ADJUDICATARIO** 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 facturado, c) Informe de las actividades del periodo y d) el certificado de recibido a satisfacción expedido por el supervisor de la Aceptación de Oferta.

El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura con base en la expedición y suscripción del certificado de recibido a satisfacción que sea suscrito para el efecto junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

CLÁUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para amparar la contratación se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal expedido por el área de Presupuesto **CDP No. 2017000277** del 10 de marzo de 2017 con cargo al rubro convenios comerciales por \$73.000.000 el cual se afectará en su totalidad.

CLÁUSULA SEPTIMA.- DURACIÓN

El término de duración de la presente Aceptación de Oferta será hasta el **31 de diciembre 2017**, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN DE LA ACEPTACION DE OFERTA

POSITIVA podrá dar por terminada la presente Aceptación de Oferta 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 de la presente Aceptación de Oferta; b) Si **EL ADJUDICATARIO** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia la presente Aceptación de Oferta; c) Si **EL ADJUDICATARIO** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de esta Aceptación de Oferta o las que de él se deriven; d) Si algún trabajador de **EL ADJUDICATARIO** transgrede una o algunas

0 0 0 1 9 8

de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan.- e) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

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

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS

EL ADJUDICATARIO 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 de la aceptación de oferta, 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 de la aceptación de oferta 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 adjudicatario en la ejecución de la aceptación de oferta, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la aceptación de oferta 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 ADJUDICATARIO**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

PARÁGRAFO TERCERO: Será de cargo de **EL ADJUDICATARIO** 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 ADJUDICATARIO** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

CLÁUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD

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

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD

EL ADJUDICATARIO 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 COMPANIA DE SEGUROS S.A.** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de

0 0 0 1 9 8

EL ADJUDICATARIO y ello causara un perjuicio a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** esta podrá repetir lo pagado contra **EL ADJUDICATARIO**.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución de la aceptación de oferta será a nivel nacional.

CLÁUSULA DECIMA TERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que surjan durante la ejecución de la Aceptación de Oferta se solucionarán en primera instancia mediante el diálogo directo entre las partes. Todas las diferencias que ocurran entre las partes con ocasión de la presente Aceptación de Oferta, 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 contencioso administrativa.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA.- SANCIONES

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL ADJUDICATARIO**, en virtud de la presente Aceptación de Oferta 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

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

En cuanto a las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes en el curso del proceso de selección, o una vez adjudicado la Aceptación de Oferta 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 ADJUDICATARIO**, éste cederá la Aceptación de Oferta previa autorización escrita de **POSITIVA**

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- EXCLUSION DE LA RELACIÓN LABORAL

La presente Aceptación de Oferta no genera relación laboral entre las partes, tampoco generará relación laboral alguna con el personal que las partes utilicen para la ejecución de la presente Aceptación de Oferta. Los compromisos que se derivan de la presente Aceptación de Oferta no afectan de ninguna manera la autonomía institucional de las partes, las partes

0 0 0 1 9 8

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

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- SUPERVISION

El control de ejecución de esta Aceptación de Oferta será ejercido por la Gerente de Experiencia del Cliente de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, quien deberá verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL ADJUDICATARIO** en la presente Aceptación de Oferta.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- LIQUIDACION

La presente Aceptación de Oferta será liquidada de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICIONES DE CEDER LA ACEPTACIÓN DE OFERTA

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

CLAUSULA VIGESIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuviera acceso **EL ADJUDICATARIO** durante la ejecución de la Aceptación de Oferta serán mantenidos en forma confidencial y reservada. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidada la Aceptación de Oferta. Toda la información es de propiedad de **POSITIVA**. En caso de fuga y/o apropiación indebida de la información, es causal de terminación inmediata de la Aceptación de Oferta sin necesidad de previo requerimiento, lo cual dará lugar a la exigencia de las garantías pertinentes y a las sanciones penales y/o administrativas del caso.

PARAGRAFO PRIMERO Propiedad de los datos personales: En el evento que **EL ADJUDICATARIO** en virtud del desarrollo de la presente Aceptación de Oferta 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.

0 0 0 1 9 8

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- 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 ADJUDICATARIO**, 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 de la Aceptación de Oferta, 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 de la Aceptación de Oferta y el representante legal de **EL ADJUDICATARIO**. Al final del plazo de ejecución, **EL ADJUDICATARIO** 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 ADJUDICATARIO** en incumplimiento de la Aceptación de Oferta, 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 ADJUDICATARIO**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** de la presente Aceptación de Oferta, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

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

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

EL ADJUDICATARIO garantizará la continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE EL ADJUDICATARIO EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

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

Tipo de Proveedor: B Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de Positiva: presentará Afiliación y pagos a seguridad social.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- GASTOS E IMPUESTOS

Son de cargo de **EL ADJUDICATARIO** los gastos que demande la formalización de la presente Aceptación de Oferta.

000198

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto de la presente Aceptación de Oferta, **EL ADJUDICATARIO** 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 de la presente Aceptación de Oferta.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

EL ADJUDICATARIO y el personal que utilice para el desarrollo de la presente Aceptación de Oferta, 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 SEPTIMA.- PERFECCIONAMIENTO

Esta Aceptación de Oferta se entenderá perfeccionada en la fecha en que se firme por el ordenador del gasto y legalizada con la aprobación de las pólizas. Positiva hará el trámite administrativo del registro presupuestal

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

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

Atento saludo,



MAURICIO GAVIRIA SCHLESINGER
Vicepresidente de Negocios
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Elaboró
Revisó
Aprobo

Alba Yanneth Ramirez
Omer Vanegas
Sandra Rey

