

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

Entre los suscritos a saber: **FABIO FLOREZ GIRALDO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No 10.248.951 expedida en Manizales (Caldas), quien en calidad de **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES**, nombrado mediante Resolución No 001462 del 18 de noviembre de 2014, posesionado mediante acta No 245 del 01 de diciembre de 2014, debidamente autorizado mediante resolución de delegación No 2166 del 09 de septiembre de 2015, obrando en nombre y representación 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 quien para los efectos del presente contrato se denominará POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., y por la otra parte **TOMAS NAVAS CORONA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No 91.270.006 expedida en Bucaramanga - Santander quien en calidad de GERENTE, actúa en representación de **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.** con Nit 890.206.351-5 y en adelante 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 con base en lo establecido en el Manual de Contratación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., fueron elaborados los estudios previos por La Vicepresidencia de Operaciones a través del Gerente de Afiliaciones y Novedades y Gerente de Recaudo y Cartera; La Vicepresidencia Técnica, a través del Gerente Médico, Gerente de Indemnizaciones y Gerente Técnico de Vida; La Vicepresidencia de Promoción y Promoción a través de la Gerencia de Administración del Riesgo; La Vicepresidencia Financiera y Administrativa a través del Gerente de Logística; La Secretaría General a través del Gerente Jurídico y la Vicepresidencia de Negocios a través de la Gerente de Experiencia del cliente.
2. Que POSITIVA COMPAÑÍA 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 el procedimiento de INVITACIÓN DIRECTA teniendo en cuenta el alcance, la pertinencia y necesidad de dar continuidad al servicio, y de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Compañía, en el Capítulo VI. Modalidades de Selección, numeral 3) Invitación Directa, literal k) que dispone: "(...)

**"3) 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" (...)* **k) 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".**

3. Que el Comité Asesor de Contratación, autorizó adelantar el proceso de selección, en la sesión ordinaria llevada a cabo el día 10 de abril de 2017.
4. Que la Junta Directiva, aprobó la vigencia futura 2018, en la sesión ordinaria llevada a cabo el día 25 de abril de 2017.
5. Que, en el documento de estudios previos, se encuentra la justificación de la presente contratación, donde se consignan entre otros aspectos los siguientes: "...**DEFINICION DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION. 1. Objetivo estratégico corporativo,**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

*que se impactará a través de la contratación: Incrementar sus ingresos de forma sostenible y garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Para el cumplimiento de estos objetivos se ha decidido la contratación de un operador para la prestación del servicio de Radicación, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de Positiva Compañía de Seguros S.A, para la operación de los procesos de Afiliación y Novedades, Recaudo, Cartera, Recobros, Prestaciones Asistenciales y Económicas; Suscripción, Expedición y Mantenimiento de Pólizas de Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Salud y Exequias y los demás ramos que la Compañía considere pertinente comercializar, Gestión del Siniestro de los Seguros de Personas comercializados por la Compañía; Administración, soporte, mantenimiento y evolución de los aplicativos Gestpos, Seguir y SCG de propiedad de Positiva Compañía de Seguros S.A; radicación de los Formatos de Investigación de Accidentes de Trabajo y Reclasificación de Empresas; Recepción, Radicación, Digitalización y Publicación de documentos Jurídicos, Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Sugerencias de los Puntos de Atención a Nivel Nacional; Auditoría Administrativa Automatizada de las Facturas de Cuentas Medicas; Administración de página transaccional (portal web empresas); recepción, radicación, digitalización y publicación de documentos relacionada a siniestro ATEL, Servicio de Operador de Atención en Sede Principal y en Oficina Tercerizada; Generación de Reportes de los tramites gestionados por el operador.*

*"(...) La continuidad de éste proveedor, le permitirá a Positiva, seguir avanzando en la diferenciación de la operación a partir de contar con herramientas ágiles, dinámicas y seguras de interrelación con los clientes, buscando una ventaja competitiva para la fidelización y el crecimiento de los ingresos de forma sostenible, buscando con ello, apoyar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía..."*

6. Que POSITIVA decidió invitar a presentar oferta a la Empresa **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**, bajo las condiciones y especificaciones indicadas en el Documento de RFP, teniendo en cuenta la necesidad y la pertinencia de dar continuidad al servicio y de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual de Contratación de la Compañía.
7. Que POSITIVA tuvo en cuenta para la decisión de invitar a ofertar, el análisis y evaluación de la especialidad técnica, complejidad, análisis de riesgo frente a un eventual cambio de proveedor, la correspondiente revisión de tarifas y el adecuado desempeño del proveedor, evidenciado a través de los diferentes informes de supervisión generados con ocasión del seguimiento y control sobre la ejecución de contratos anteriores suscritos con el mismo proveedor evaluando aspectos de calidad y oportunidad en la prestación del servicio.
8. Que el valor del contrato está sustentado en la revisión del histórico de las tarifas acordadas con el proveedor durante la ejecución del contrato anterior y en el estudio de mercado realizado, resultado que se encuentra contenido en el documento de estudios previos.
9. Que con fecha 20 de junio de 2017, se envió a través de la herramienta ARIBA, el documento de Invitación a cotizar RFP a la Empresa SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.
10. Que el día 23 de junio de 2017, se recibió oferta de la Empresa **SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**, procediéndose a realizar la verificación Jurídica, Financiera, Técnica y Económica de acuerdo con los requerimientos definidos por Positiva Compañía de Seguros S.A.
11. Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
12. Que según la certificación expedida por el Revisor Fiscal, la empresa aquí CONTRATISTA,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

se encuentra a Paz y Salvo con los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales.

13. Que el valor estimado para la contratación es hasta por la suma de **TREINTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS VEINTIUN MILLONES DE PESOS MCTE (\$ 37.821.000.000.00)**, IVA **INCLUIDO** el cual se encuentra amparado de la siguiente manera:

**Certificados de Disponibilidad Presupuestal:** Los recursos para respaldar la operación son con cargo a las siguientes disponibilidades presupuestales:

VIGENCIA ACTUAL		VIGENCIA FUTURA	
Número	2017000363	Número:	2018000052
Fecha de expedición	11/05/2017	Fecha de expedición:	11/05/2017
Rubro:	PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS	Rubro:	PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS
Valor	\$9.750.000.000	Valor	\$20.369.000.000
Valor que se estima a afectar:	\$9.750.000.000	Valor a afectar:	\$20.369.000.000

**Reserva Técnica:** Lo relacionado con la atención integral del siniestro se respalda con recursos de la reserva SOA, cuyo monto se calcula en la suma de **SIETE MIL SETECIENTOS DOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$7.702.000.000.00)**. Se aclara que el monto de los tramites que se ejecutaran con cargo a la reserva de siniestros ocurridos y avisados "SOA", son de cuantía indeterminada pero determinable en la medida en que se vayan generando los eventos.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO**

El CONTRATISTA se obliga con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., a prestar los servicios de radicación, gestión de trámites y transferencia de información a las bases de datos de Positiva Compañía de Seguros S.A, para la operación de los procesos de Afiliación y Novedades, Recaudo, Cartera, Recobros, Prestaciones Asistenciales y Económicas; Suscripción, Expedición y Mantenimiento de Pólizas de Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Salud y Exequias y los demás ramos que la Compañía considere pertinente comercializar, Gestión del Siniestro de los Seguros de Personas comercializados por la Compañía; Administración, soporte, mantenimiento y evolución de los aplicativos Gestpos, Seguir y SCG de propiedad de Positiva Compañía de Seguros S.A; radicación de los Formatos de Investigación de Accidentes de Trabajo y Reclasificación de Empresas; Recepción, Radicación, Digitalización y Publicación de documentos Jurídicos, Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Sugerencias de los Puntos de Atención a Nivel Nacional; Auditoría Administrativa Automatizada de las Facturas de Cuentas Medicas; Administración de página transaccional (portal web empresas); recepción, radicación, digitalización y publicación de documentos relacionada a siniestro ATEL, Servicio de Operador de Atención en Sede Principal y en Oficina Tercerizada; Generación de Reportes de los tramites gestionados por el operador.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

**PARÁGRAFO PRIMERO.** - Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la oferta presentada por EL CONTRATISTA de fecha 23 de junio de 2017, el Anexo tarifario, los Estudios Previos, la matriz de riesgos y los Acuerdos de Niveles de servicio forman parte integral del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – Optimización de Procesos: Durante la ejecución del contrato, las partes revisarán y definirán actividades que permitan la optimización de los procesos con las siguientes premisas: 1 - Integración de los diversos servicios buscando sinergias en los procesos y reutilización de recursos. 2 - Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la productividad de los recursos disponibles ampliando el alcance de los servicios 3 - Recalculo de los recursos del proyecto de acuerdo con los nuevos procesos propuestos y conforme a las necesidades del servicio actual. 4 - Implementación de actividades que generen reducción de costos y/o ampliación de los alcances de los servicios. 5 - El Proveedor deberá disponer del equipo humano técnico necesario al servicio de Positiva, que permita resolver en debida manera y de común acuerdo, con oportunidad los requerimientos realizados por la Compañía, orientados a la optimización de los procesos y procedimientos que impactan la operación, de acuerdo a los protocolos definidos para el efecto.

**PARAGRAFO TERCERO.** - La radicación de los documentos, tanto administrativos, como misionales de la compañía se realizará con la definición de los campos mínimos definidos en los requerimientos del proceso de gestión documental de la compañía, parametrizando en su plataforma, las tablas de retención documental de positiva.

**PARAGRAFO CUARTO.** - El contratista una vez digitalizados y radicados los diferentes trámites recibidos deberá realizar la transferencia de imágenes y data requerida en el formato y al repositorio que Positiva establezca. Para la puesta en marcha de este punto se realizarán mesas de trabajo con sus respectivas actas y se determinará conjuntamente la fecha de salida en producción.

**PARAGRAFO QUINTO.** - EL CONTRATISTA deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y atenderá con celosa diligencia las actividades que por este contrato deba ejecutar. De igual manera deberá mantener informada a la Compañía del desarrollo del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA- OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA, en cumplimiento del presente contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.
3. Suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
4. Mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.
5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos y en las condiciones acordadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

8. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
9. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y seguridad Industrial.
10. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
11. Acreditar el cumplimiento de los requisitos de CASISOMA, que le sean aplicables y garantizar su cumplimiento de acuerdo con la periodicidad exigida.
12. 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 con ocasión a la ejecución del contrato.
13. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, financieras y económicas y comerciales presentadas en la oferta.
14. Responder por el material escrito, medio magnético o audiovisual que le sea entregado o que se desarrolle durante la ejecución del contrato.
15. 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.
16. Emplear personal responsable, idóneo y que cumpla con el perfil de acuerdo a su cargo y alcance del contrato.
17. 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.
18. Realizar planes de trabajo, cronogramas de actividades y reuniones de seguimiento y revisión, cuando sea necesario, los cuales deben permitir evidenciar una secuencia lógica para la correcta y oportuna ejecución del contrato.
19. Atender las indicaciones, observaciones y solicitudes emitidas por los supervisores del contrato en referencia a la ejecución del mismo. Corregir las fallas y garantizar la calidad de los productos requeridos acorde con las condiciones exigidas y dentro de los plazos acordados.
20. Mantener informados a los supervisores designados para el contrato de cualquier novedad, suceso o anomalía que se presente en la ejecución del contrato.
21. Garantizar el uso y manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer de tal forma que se asegure su utilización de manera exclusiva para el cumplimiento de los fines del mismo.
22. Garantizar el uso correcto de la imagen corporativa de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de acuerdo con lo establecido en el manual de marca definido por la Compañía.
23. Ejecutar en su totalidad las actividades encomendadas según los requisitos técnicos definidos y asumir la entrega de los informes, previa revisión y autorización del Supervisor del Contrato.
24. Entregar los informes de gestión y avance con periodicidad mensual o los que le sean requeridos por el supervisor del contrato.
25. Asistir a los comités que con objeto del desarrollo del contrato se llegasen a convocar por la entidad contratante o por la supervisión del contrato.
26. Garantizar un archivo organizado con los soportes de las entregas y permitir la revisión y verificación de los mismos a quien haga las veces de la supervisión según los tiempos y periodicidad de revisión concertados.
27. Aceptar que cualquier producto solicitado en virtud del contrato y que no cumpla con los requisitos exigidos le sea devuelto; ante lo cual el proveedor deberá elaborarlo nuevamente; de lo contrario no se contabilizará en la cuenta de ese periodo. Esto no debe modificar los tiempos de entrega.
28. Facturar los servicios de forma periódica mensual, la cual deberá presentarse dentro de los ocho (8) primeros días hábiles del mes siguiente.
29. Cumplir con las políticas y protocolos de atención definidos por la Compañía, así como con los Acuerdos de niveles de servicio concertados, referentes a la atención al cliente interno

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

como externo, especialmente en el "front office", garantizando una atención con calidad y calidez que requiera el solicitante.

30. Garantizar la calidad del dato en la transmisión del mismo tanto de manera virtual como física y de acuerdo con los ANSs establecidos.
31. Cumplir con las políticas y reglamentos que ha implementado POSITIVA con referencia a la atención al consumidor financiero, dando cumplimiento a la legislación colombiana en lo que compete a la prestación del servicio a nombre de POSITIVA.
32. Las demás que por ley o por la naturaleza del contrato le correspondan.

**CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA se obliga de manera específica con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. a:

1. Garantizar la disponibilidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información transferida a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
2. Garantizar en coordinación con el personal especializado dispuesto por la Compañía, la atención a los usuarios que llegan a los puntos de atención de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, de acuerdo a los protocolos de servicio que sean definidos por la Gerencia de Experiencia al Cliente.
3. Garantizar que los operadores que prestan el servicio de afiliación en las instalaciones del cliente, cuenten con el perfil de acuerdo a lo definido en este documento.
4. Garantizar que la información que se suministre a los usuarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A por cualquier medio sea oportuna, segura y confiable.
5. Orientar a través de los gestores de fila definidos por Positiva, cuando así se requiera, a las empresas y trabajadores que llegan a los diferentes puntos de atención implementados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
6. Garantizar que la herramienta **AVATAR EN LINEA** sea de fácil acceso al usuario y tenga la cobertura nacional que permita la correcta asignación de la actividad económica de las nuevas empresas, llevando el registro de las mismas en su comportamiento ya sea de ingreso o suspensión de la afiliación.
7. Realizar el proceso de afiliación de empresas de acuerdo a la estrategia de suscripción del riesgo, incluyendo la herramienta de **AVATAR**, en la cual se registre la trazabilidad, de tal forma que permita evaluar el cumplimiento de tiempos y estadísticas definidas en el respectivo DEF.
8. Generar el archivo de pre liquidación y Liquidación de aportes con las variables y en el formato y en los tiempos establecidos por la compañía
9. Capturar, cargar y transferir a la base de datos de la compañía, todos los datos generales de la empresa, trabajadores dependientes e independientes que son registrados en el formulario de afiliación sea físico o electrónico y que se radican en los puntos de atención al cliente o por página transaccional, habilitados para ello.
10. Generar y enviar correo electrónico automático al contacto de la empresa y del trabajador independiente una vez finalizado su proceso de afiliación, con los siguientes objetivos: darle la bienvenida a la compañía, orientarlo en los servicios que tiene, enviarle un certificado de su estado de afiliación activa (en PDF), enviarle material de información de Promoción y Prevención, así como de otras áreas o en su defecto reportarle que no fue admitido el trámite informándole el porqué del estado de suspensión de la solicitud de la afiliación.
11. Registrar, cargar y transferir en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios a las bases de datos de la compañía, las novedades temporales y permanentes presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación, y reportadas por medio de los puntos de atención, pagina WEB o PILA.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

12. Recibir, cargar y transferir las novedades presentadas por empleadores y trabajadores posteriores a la afiliación.
13. Actualizar las bases de datos de la Compañía, con los cambios ocasionados por las novedades cargadas.
14. Aplicar las novedades de retiro de las empresas, permitiendo su visualización en los aplicativos y certificados.
15. Procesar y transferir a las bases de datos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, la información de los diferentes trámites y novedades que se reciban de las empresas y trabajadores vinculados, mediante la planilla PILA, la página transaccional o punto de atención de acuerdo a los ANS definidos.
16. Marcar y dejar la trazabilidad de los diferentes movimientos de afiliación, novedades y desafiliación en la base de datos, de las empresas, trabajadores y relaciones laborales.
17. Generar informes con los parámetros que defina POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S.A para los entes de control, los cuales deberán quedar dispuestos como modo de consulta en el aplicativo SCG afiliaciones, cuando así se requiera y sea posible su integración.
18. Generar y emitir certificaciones de afiliación y retiro de empresas y trabajadores, en los aplicativos que así se defina por parte de la compañía
19. Mantener actualizado el archivo de imágenes de los formularios, reportes de accidentes de trabajo y enfermedades Laborales y demás anexos previamente digitalizados.
20. Generar los informes requeridos por la Compañía de acuerdo a criterios definidos de común acuerdo.
21. Generar y entregar carnés para trabajadores en el momento de la afiliación inicial, cuando el volumen de trabajadores a afiliarse sea un máximo de 10. Positiva entregará la papelería requerida para la impresión.
22. Generar certificaciones automatizadas para los usuarios que las requieran.
23. Generar Reportes estadísticos del ramo ARL con los parámetros que defina POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S.A para los entes de control y necesidades propias de la compañía y deberán estar en modo de consulta en el aplicativo SCG.
24. Disponer y mantener la página WEB transaccional, mínimo con las siguientes opciones:
  - a. Afiliación de trabajadores dependientes de acuerdo a las políticas definidas por Positiva para su afiliación.
  - b. Afiliación de trabajadores independientes, (asignar a empresas autorizadas por la Compañía)
  - c. Generación de certificados de afiliación de empleadores, trabajadores dependientes e independientes.
  - d. Generación de carnés de afiliación
  - e. Listado de trabajadores activos, retirados por periodo.
  - f. Actualización de datos, empresas y trabajadores
  - g. Retiro de sus trabajadores.
  - h. Creación, modificación o cancelación de sedes de la empresa
  - i. Anulación dentro de las 48 Horas de las afiliaciones registradas por la empresa que no fueron efectivas.
  - j. Generación de certificaciones y carnés vía WEB
  - k. Generar la consulta del estado de cuenta de las empresas y de los trabajadores independientes de acuerdo a los criterios dados por Positiva Compañía de Seguros S.A
25. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de intención de retiro y/o traslado de las empresas y de acuerdo a los criterios dados por Positiva Compañía de Seguros generar las alertas de la imposibilidad del traslado por su estado de mora.
26. Recibir, radicar, digitalizar y publicar las cartas de retractación de traslado de empresas.
27. Generar listado de trabajadores afiliados y activos que incluyan la clase de riesgo de cada trabajador, el centro de trabajo, sede a la que pertenece y cargo u ocupación del trabajador.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

28. Disponer de recurso humano para apoyar las jornadas de afiliaciones masivas en las empresas nuevas o vigentes que así disponga la compañía.
29. Realizar capacitaciones presenciales o virtuales a todos los operadores de los puntos de atención, para divulgar y socializar las actualizaciones de las políticas de afiliación, que generen masificación y unidad de criterio en la aplicación a nivel nacional.
30. Generar reportes de empresas, trabajadores y primas emitidas con su liquidación de aportes que periódicamente han sido inactivados bajo las políticas de la compañía.
31. Generar reportes de población activa.
32. Desarrollar y mantener activos los Web Service de consulta de afiliaciones y recaudo, así como los que requiera la Compañía.
33. Dar mantenimiento y actualización al aplicativo SCG afiliaciones, según requerimiento y necesidad de la Compañía.
34. Verificar e identificar las inconsistencias presentadas en los diferentes formularios y/o formatos procesados.
35. Garantizar la cobertura nacional del servicio para los trámites que se requieren con atención personalizada, en las oficinas de Positiva y/o en las oficinas tercerizadas definidas en común acuerdo.
36. Implementar formularios electrónicos de empleadores, trabajadores dependientes e independientes.
37. Garantizar los puntos de atención solicitados por Positiva, para atender la operación a demanda de los servicios prestados, así como disponer del cierre de los mismos durante la vigencia del contrato.
38. Alistar, organizar y enviar al punto de custodia final, los documentos radicados y digitalizados correspondientes a solicitudes y pólizas de todos los ramos y productos comercializados por la compañía que han sido recibidos en los puntos de atención.
39. Recibir y procesar los archivos de recaudo PILA de aportes en Riesgos Laborales recibidos por la compañía.
40. Realizar el proceso de conciliación del recaudo PILA según la información reportada por los operadores de información y operadores financieros con los que cuenta la compañía.
41. Aplicar las novedades reportadas por el empleador a través de la planilla de pagos, teniendo en cuenta la fecha del período de cotización (novedades permanentes y novedades transitorias).
42. Radicar, digitalizar y procesar las correcciones de recaudo.
43. Radicar, digitalizar y marcar las devoluciones por recaudo.
44. Implementar formularios electrónicos para los trámites de correcciones de recaudo y devolución de aportes.
45. Generar los estados de cuenta de forma automática a través del aplicativo PMU Recaudo y Portal Transaccional para empresas (Mora y diferencias de tarifa) y trabajadores independientes, de acuerdo a las definiciones dadas por Positiva.
46. Realizar procesos de identificación y marcación de recobros, según los parámetros definidos por la Gerencia de Recaudo y Cartera. Radicar, Digitalizar y procesar formatos de autoliquidación de aportes recibidos por Hospitales del SGP, Empresas que realizan el pago mediante procesos de cobro coactivo y Procesos Concursales.
47. Generar reportes y/o procesos de recobros, cartera preventiva y constitución en mora.
48. Recibir, radicar y transferir al aplicativo definido por la Compañía los reportes de Accidente de Trabajo y Enfermedad Laboral reportado a la Compañía
49. Disponer de un aplicativo para la consulta del estado de cartera de las empresas que pasan la solicitud de retiro.
50. Recibir y digitalizar todos los anexos relacionados a los siniestros de los asegurados.
51. Recibir y digitalizar las correcciones a los siniestros radicados de acuerdo a las políticas definidas por la Compañía.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

52. Generar reportes de FURAT - FUREL radicados a nivel nacional, zonal y sucursal.
53. Realizar el mejoramiento de las funcionalidades actuales en las aplicaciones relacionadas con siniestros ARL, dispuestas por el CONTRATISTA como parte del servicio.
54. Generar indicadores de accidentalidad y enfermedad Laboral.
55. Recibir y radicar el formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo aprobado por el Ministerio de la Protección Social para ser utilizado por las empresas afiliadas por la WEB.
56. Disponer de una herramienta por medio de la cual los prestadores de servicio puedan realizar el reporte de las facturas de cuentas médicas.
57. Recibir, verificar, validar y digitalizar los documentos relacionados con los procesos de suscripción, expedición y mantenimiento de póliza de vida individual.
58. Procesar la información de solicitudes emitidas por los clientes de pólizas de seguros de vida.
59. Generar los reportes de solicitudes de seguros de vida y estado del trámite.
60. Recepción, Radicación y Digitalización de Incapacidades Temporales Físicas.
61. Recepción, Radicación y Digitalización de Recobros de Incapacidades Temporales Físicas.
62. Recepción, Radicación y Digitalización de Indemnizaciones por Incapacidad Permanente Parcial y anexos.
63. Generación y envío de correo electrónico automático al e-mail registrado en el formulario de radicación de incapacidades temporales y de indemnizaciones por IPP, orientando al solicitante con la información de la decisión del trámite en un archivo PDF adjunto
64. Recepción, Radicación y Digitalización de Auxilios Funerarios
65. Recepción, Radicación y Digitalización de Pensiones de Invalidez, Sobrevivencia, Sustitución Pensional y Pago a Herederos.
66. Recepción y procesamiento de Facturas Electrónicas Cuentas Medicas con sus anexos de los ramos Accidentes Personales, Salud y ARL
67. Recepción, Radicación, Digitalización de Facturas Físicas Cuentas Medicas con sus anexos de los ramos Accidentes Personales, Salud y ARL.
68. Recepción, Radicación y digitalización de Reembolsos de ARL de usuarios y empleadores
69. Auditoría automatizada de las facturas de cuentas médicas. El servicio será implementado por fases, para lo cual se establecerá un cronograma de común acuerdo con Positiva.

EL CONTRATISTA, pondrá a disposición de POSITIVA, una plataforma informática especializada que utiliza algoritmos de inteligencia documental para procesar y publicar información correspondiente a las facturas de cuentas médicas e incapacidades presentadas por los prestadores de salud a la Administradora a través de cualquier canal (físico, electrónico o digital). A través de la plataforma PROSICK, se le permitirá a las IPS's realizar las siguientes actividades: A) Radicación de Facturas de cuentas médicas físicas. B) Radicación por medios electrónicos C) Consultar en línea las facturas glosadas con sus correspondientes causales. D) Responder y sustentar las glosas reportadas en forma electrónica. E) Conocer las facturas que han sido pagadas. Las imágenes digitalizadas de las facturas son procesadas obteniendo el detalle de cada uno del ítem. Una vez radicada y digitada la información de todas las facturas, los motores de validación se ejecutarán para dar paso a los dos tipos de auditoría considerados: **Auditoría automática:** POSITIVA contará con un sistema configurable, para implementar las reglas y validaciones propias del negocio, que permita de acuerdo a las tablas tarifarias, las guías médicas y/o cualquier otra condición particular que se requiera, realizar la auditoría automática de las facturas de cuentas médicas, generando liquidaciones directas o alarmas que permitan al auditor médico realizar de manera fácil y practica la revisión de las diferencias en el debido proceso. El proceso de configuración de la plataforma será realizado por personal del CONTRATISTA, de acuerdo con las políticas definidas por Positiva S.A. **Auditoría digital:** En este proceso el auditor médico dispuesto por Positiva, realizará la revisión de las facturas de cuentas médicas utilizando la plataforma dispuesta por EL CONTRATISTA. La asignación de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

cuentas se realizará en forma aleatoria. La plataforma cuenta con un módulo que permite realizar la auditoría médica usando las imágenes de los documentos provistos por los proveedores. El sistema brindará alarmas y ayudas al auditor para que pueda realizar su labor en forma rápida. El auditor podrá aceptar o reportar glosas totales o parciales de la factura presentada. En caso de presentarse una glosa, el auditor determinará el tipo de objeción con los parámetros que se consideren apropiados y con la información necesaria para facilitar la sustentación o aclaración por parte del proveedor. Los prestadores podrán consultar en línea a través de la plataforma el estado de cada factura radicada (en proceso, en auditoría, rechazada, glosada, aprobada, pendiente de pago, pagada). El servicio será implementado por fases, para lo cual se establecerá un cronograma de común acuerdo con Positiva.

70. Implementar la metodología de radicación digital para los proveedores y EPS que presentan cuentas médicas.
71. Capacitar y actualizar a los usuarios en la adecuada utilización de la herramienta
72. Garantizar a los proveedores de Positiva o EPS que radican cuentas medicas un aplicativo para la consulta en línea del estado de las facturas glosadas con sus correspondientes causales donde se pueda responder y sustentar las glosas reportadas en forma electrónica.
73. Recepción, radicación y digitalización de la respuesta a glosa presentada en físico por los proveedores.
74. Validar RIPS en la página Web con la malla validadora del Ministerio de Salud
75. Brindar soporte y mantenimiento a las funcionalidades del aplicativo Cuida Uno (Radicación y Auditoría)
76. Garantizar un control para la calidad del dato y de las imágenes digitalizadas.
77. Radicación, calificación de primera oportunidad vía web desde las EPS. Para lo cual Positiva entregará la definición para su respectiva implementación.
78. Implementar una herramienta para realizar auditoría administrativa automática que permitan al auditor médico realizar de manera fácil y práctica la revisión de las facturas.
79. Disponer de un módulo de auditoría donde el auditor médico dispuesto por Positiva, pueda realizar la revisión de las facturas de cuentas médicas utilizando la plataforma y el resultado de esta será transferido a SIARP. Esta auditoría se realizará usando las imágenes de los documentos provistos por los proveedores.
80. Radicar y capturar los datos básicos y digitalización de solicitudes de póliza de vida grupo, accidentes personales, vida individual y salud, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital o en el definido de común acuerdo
81. Radicar y digitalizar los anexos de pólizas de vida grupo, accidentes personales, vida individual y salud y en general de todos los ramos que comercialice Positiva, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital o en el definido de común acuerdo
82. Radicar y capturar los datos básicos y digitalización de anexos de pólizas de vida individual.
83. Radicar y digitalizar el Formato Único de Novedades y Sarlaft, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital o en el definido de común acuerdo
84. Radicar las solicitudes de póliza de gastos médicos por complicaciones en cirugías correspondientes al tomador y asegurado, a través de un portal web.
85. Recibir, verificar, validar y digitalizar los documentos relacionados con los procesos de suscripción y mantenimiento de pólizas de seguro para los ramos adicionales, a los actualmente gestionados, para su posterior consulta en el aplicativo expediente digital o en el definido de común acuerdo
86. Procesar los tramites de ramo de exequias, derechos de petición, sugerencias, PQRD Express pólizas de vida individual por web, vida grupo por web, accidentes colectivos por web, generación positiva por web, micro seguros, gestión de siniestros de los ramos diferentes a ARL y demás que requiera Positiva. Para este procesamiento Positiva entregará

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

- la definición y proceso requerido (generación de carnets, certificados individuales y masivos, entre otros) con el cual se realizará la evaluación de costos e integración en el contrato.
87. Alistar, organizar y enviar de forma mensual al operador logístico de almacenamiento de documentación de Positiva, todos los documentos radicados y digitalizados que han sido recibidos en los puntos de atención.
  88. Recibir, radicar y digitalizar la información correspondiente al trámite de reclasificación de empresas, de acuerdo a las políticas de Positiva y sus respectivos anexos.
  89. Recepción, Radicación, Digitalización y Publicación de documentos jurídicos y anexos.
  90. Administrar la información de los aplicativos de Positiva: GESTPOS, SEGUIR y SCG.
  91. Implementar y gestionar un plan de continuidad operativa de los procesos definidos en el alcance de este contrato
  92. Suministrar una herramienta en la cual las áreas usuarias registren incidentes, administración de usuarios y requerimientos exprés, donde deberá quedar toda la trazabilidad.
  93. Implementar los mejoramientos que hayan sido definidos en el DEF, y realizados por el área funcional de Positiva y avalado y priorizado por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Vicepresidencia de Operaciones. El DEF avalado será entregado al CONTRATISTA, el cual deberá establecer el tiempo requerido para su implementación. Actividad que se hará en el menor tiempo y con la calidad requerida, utilizando para el efecto el equipo humano técnico necesario para lograr el propósito y teniendo en cuenta las cantidades de requerimientos definidas para la atención en paralelo.
  94. Asesorar a las diferentes dependencias de la Compañía en la integración de la información.
  95. Brindar el soporte técnico, que las diferentes áreas de la compañía requieran en los procedimientos administrados por el operador.
  96. Garantizar el perfil mínimo de estudios y competencias exigido a los operadores de atención a nivel nacional.
  97. Contar con un plan de capacitación periódico al recurso humano dispuesto en los puntos de atención para la ejecución del contrato, en cuyo desarrollo se deben evidenciar las competencias mínimas exigidas de acuerdo con el plan de desarrollo que se defina con Positiva.
  98. Garantizar el uso del uniforme definido por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, por los trabajadores.
  99. Controlar que todo el personal dispuesto para el servicio de Positiva, porte el carnet de identificación en un sitio visible, el cual deberá contener el logo de Positiva.
  100. Garantizar el recurso humano necesario para la prestación de los servicios a nivel nacional, en caso de ausencias temporales o definitivas, debiendo el proveedor contar con el personal que cumpla los perfiles requeridos y conocimiento adecuado para la atención de la operación. Teniendo en cuenta que existen puntos de atención retirados y/o de difícil desplazamiento, ante la eventualidad de la ausencia de dicho recurso humano, el contratista informará a Positiva el tiempo en el cual se realizará el respectivo reemplazo.
  101. Entregar los manuales de usuario una vez se realicen ajustes o mantenimiento a las funcionalidades existentes o nuevas.
  102. Realizar capacitaciones al área que corresponda en casa matriz, una vez ajustada o desarrollada una funcionalidad en las aplicaciones del CONTRATISTA.
  103. Recibir, verificar, radicar, digitalizar y transferir los requerimientos de PQR, Quejas y reclamos procesados al aplicativo PQRD a través del WS expuesto por Positiva.
  104. El contratista una vez digitalizados y radicados los diferentes trámites recibidos deberá realizar la transferencia de imágenes y data requerida en el formato y al repositorio que Positiva establezca. Para la puesta en marcha de este punto se realizarán mesas de trabajo con sus respectivas actas y se determinará conjuntamente la fecha de salida en producción.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

105. Los supervisores en coordinación con el proveedor y en virtud a cambios de procesos y procedimientos con base en las políticas definidas por la Compañía, procederán a realizar los ajustes operativos pertinentes.
106. Implementación de servicios electrónicos a través de una plataforma de propiedad del contratista. El contratista deberá suministrar en las empresas definidas por Positiva certificados de firma digital y estampado cronológico con el fin de mejorar la seguridad en los trámites.
107. El proveedor propenderá por la implementación de metodologías o protocolos de atención y respuesta a los usuarios del contrato de los requerimientos solicitados para desarrollar mejoras en los procesos, de tal forma que sean entregados en el menor tiempo posible y definidos en el ANS respectivo.
108. De acuerdo a la dinámica del negocio y los procesos; POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS podrá incluir o excluir trámites o servicios del presente contrato en el momento que la compañía lo considere pertinente, para lo cual informará al proveedor con antelación no inferior a 30 días, sin que afecte el equilibrio económico del contrato.
109. Entregar al supervisor(es) del contrato, en caso de ser necesario, los manuales funcionales y técnicos de los servicios definidos dentro al alcance del contrato.
110. Suministrar reportes para el procesamiento de incapacidades, con la finalidad de realizar seguimiento a los tiempos en la decisión de la siguiente forma:
  - Contar en cuida con una opción de menú que permita generar los reportes con los siguientes filtros:
    - ✓ Fecha de radicación: desde – hasta
    - ✓ Sucursal
    - ✓ Estados: opción de menú que permita seleccionar los estados que presenten las incapacidades para el momento en que se quiere generar el reporte en cualquiera de los siguientes estados:
      - Objetada en auditoria administrativa
      - Devuelta en auditoria administrativa
      - Pendiente de auditoria
      - Aprobada
      - Objetada en auditoria medica
      - Inconsistente en radicación
      - Inconsistente en liquidación
      - Con glosa en transferencia (descripción de la glosa)
      - Sin transferir: aquellas incapacidades recibidas por SYC y que no se puedan transferir con descripción de la causa por la cual no fue posible transferirla.
  - ✓ Datos que se quieren ver: funcionalidad que permita personalizar los campos a ver dentro del informe
    - fecha de radicación
    - Sucursal de radicación
    - tipo de solicitante
    - numero documento solicitante
    - nombre solicitante
    - fase en que se encuentra
    - observación de la fase
    - cc afiliado
    - nombre afiliado
    - ID\_solicitud SIARP
    - Fecha inicio IT
    - Fecha fin IT
    - días de duración

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

- Numero de incapacidad
- Fecha de siniestro
- ID\_siniestro
- Diagnostico IT
- Estado
- Fecha de auditoria
- fecha de liquidación

**CLÁUSULA CUARTA. - TRANSFERENCIA DE LA INFORMACION**

EL CONTRATISTA se obliga con Positiva a:

- Contar con un sistema para recibir, validar, verificar y transferir la información procesada de los formularios o formatos de afiliación y suscripción de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas de los clientes de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, o por medio de la fuerza comercial de la entidad, ya sea este reporte por medios físicos presenciales o virtuales.
- Digitalizar los formularios o formatos de afiliación y suscripción de pólizas, reporte de siniestros y formatos de prestaciones asistenciales y económicas y demás anexos que han sido recibidos y radicados, de acuerdo con los instructivos definidos para tal fin los cuales serán socializados con el operador en el manual de operaciones y manual de siniestros de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Procesar y transferir de acuerdo con los ANS definidos, a las bases de datos de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A, la información de los tramites que realice el CONTRATISTA
- Generar los archivos planos con los parámetros que requiere POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
- Generar el archivo de pre liquidación y liquidación de aportes.
- Procesar y transferir el archivo de pagos de PILA
- Mantener actualizada la base de datos de recaudo.
- Procesar, digitalizar y transferir las planillas de autoliquidaciones (Exceptuados PILA).
- Prestación del servicio de transferencia de información a los repositorios de la compañía a través de mecanismos de integración automáticos de acuerdo con el trámite realizado por EL CONTRATISTA, y/o como POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS lo disponga.
- Suministrar un informe diario que detalle tipo, fecha, hora, servidor destino, cantidad y número de registros transmitidos por cada una de las transacciones definidas en el contrato, por cada uno de los anexos transmitidos y por cada transferencia que realice a cualquiera de los sistemas de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS y/o de terceros. El informe deberá incluir el acumulado mensual.
- Garantizar la disponibilidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad de la información transferida a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.
- Garantizar la transferencia de la totalidad de los datos de los trámites a las bases de datos y/o a través de los mecanismos definidos por Positiva con los anexos relacionados.
- EL CONTRATISTA quedará obligado al cumplimiento de lo estipulado en las Políticas para codificación de documentos que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

**CLÁUSULA QUINTA. - SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

- EL CONTRATISTA quedará obligado al cumplimiento de lo estipulado en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, aprobadas y publicadas por la Junta Directiva y cualquier otra directriz que por tendencias y buenas prácticas

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

de seguridad surjan durante la ejecución del contrato, que se encuentren dentro del alcance de servicio, y en caso de requerirse modificaciones estas no generen sobrecostos que alteren el equilibrio económico.

- EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento en todo momento a las normas que sobre seguridad de información sean expedidas por cualquier autoridad nacional, haciendo énfasis en la Ley 1581 de 2012 y la CE 042 de 2012 de la SFC.
- **EI CONTRATISTA** se obliga a enviar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**, como mínimo una (1) vez al año durante la ejecución del presente contrato, una certificación firmada por el representante legal donde certifique que:
  - Cumple con los requerimientos de seguridad de la información acorde con las regulaciones o estándares reconocidas
  - **EI CONTRATISTA** Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura involucrada en la ejecución del contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.
  - **EI CONTRATISTA** Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**.
  - **EI CONTRATISTA** Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente contrato.
- **EI CONTRATISTA** acepta que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento, evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado, tales como el informe de resultados de las auditorías realizadas a la seguridad de la información, los planes de acción para mitigar las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica y los acuerdos de confidencialidad firmados con las personas que participan en la ejecución del contrato, entre otros. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** podrá solicitar al proveedor, las certificaciones de cumplimiento correspondientes, que se encuentren dentro del ámbito del servicio contratado.
- EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por Positiva Compañía de Seguros en desarrollo del contrato, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio contratado, es de propiedad exclusiva de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**, y deberá adoptar las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- La Administración de usuarios de las aplicaciones de propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS** debe realizarse de acuerdo con las políticas de la compañía, EL CONTRATISTA realizará la entrega de la información de los usuarios con los lineamientos y solicitudes de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**.

**CLÁUSULA SEXTA. - PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y APLICATIVOS**

- Las plataformas desarrolladas y disponibles por EL CONTRATISTA, como parte del alcance, son de su exclusiva propiedad, cuentan con el correspondiente Registro de los Derechos Patrimoniales y de autor y se encuentran amparados por las disposiciones legales y de propiedades intelectuales vigentes; en consecuencia, podrá retirarlos a la terminación del presente contrato o disponer de ellos como considere pertinente. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, no podrá practicar ingeniería inversa a cualquier software, programas binarios ejecutables y librerías, de propiedad del CONTRATISTA. Los aplicativos: **GESTPOS**, **SEGUIR** y **SCG** son propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** por lo tanto **POSITIVA** podrá disponer en cualquier momento durante la ejecución del contrato de los códigos fuentes con las actualizaciones realizadas a los aplicativos y demás componentes de éstas aplicaciones así: para los módulos, archivos y parámetros requeridos para el funcionamiento integral de las

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

aplicaciones EL CONTRATISTA entregará los códigos fuentes; para los componentes desarrollados por EL CONTRATISTA y utilizados en otros aplicativos EL CONTRATISTA, entregará la arquitectura de las bases de datos y la relación de aplicaciones de terceros requeridas para el funcionamiento de GESTPOS, SEGUIR Y SCG.

- Todos los procesos que se sistematicen deben apoyarse en los servicios (SOA) existentes en Positiva. Es posible que existan integraciones que no sean objeto de sistematización a través del bus de servicios. Esta decisión será tomada luego de un análisis de las implicaciones técnicas de implementar la integración en el bus de servicios, el operador del front end deberá adoptar los lineamientos de integración y de gobierno de la arquitectura orientada a servicios (SOA) de Positiva.
- Se deberá migrar hacia un esquema donde la información (imágenes, data de proceso y metadata) de los trámites asociados a los procesos sean transmitidos en el tiempo pactado en los ANS.
- EL CONTRATISTA debe adecuar las implementaciones actuales y futuras de sus sistemas para integrarse directamente con los sistemas de Positiva a través del esquema Arquitectónico Orientado a Servicios(SOA)
- EL CONTRATISTA debe adecuar las implementaciones actuales que tienen conexión directa a las bases de Positiva para que su único punto de acceso sea a través de los servicios SOA expuestos por Positiva, para ello se establecerán los cronogramas requeridos
- EL CONTRATISTA se compromete a entregar un informe mensual de la medición de la satisfacción por cada uno de los usuarios de los aplicativos, por medio de una encuesta que se enviará a los usuarios que reportaron incidentes y desarrollos que se hayan cerrado.

**PARAGRAFO PRIMERO. - ADMINISTRACION DE APLICACIONES GESTPOS, SEGUIR y SCG.** EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades para dar solución a los incidentes que se presenten como parte del servicio de soporte que suministra. El reporte, seguimiento, gestión y solución de incidentes debe ser gestionado mediante una mesa de ayuda soportada por un sistema de información automatizado para este proceso, que garantice la retroalimentación (medición) del usuario de los aplicativos sobre la satisfacción por medio de una encuesta que se enviará a los usuarios que reportaron incidentes y desarrollos que se hayan cerrado para estos tres aplicativos

- EL CONTRATISTA debe proveer la plataforma tecnológica, soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo de los Sistemas de Información **GESTPOS, SEGUIR, SCG** mientras no se encuentren en la infraestructura de Positiva, que asegure el adecuado funcionamiento durante la ejecución del contrato, garantizando a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS la actualización de los aplicativos por los requerimientos generados por la dinámica operativa, normativa o tecnológica. El servicio de mantenimiento y actualización de estos aplicativos no deben ser incluidos dentro de los requerimientos normales de construcción y desarrollo de los denominados DEF solicitados por los usuarios de este contrato, esos requerimientos serán atendidos en forma prioritaria.
- EL CONTRATISTA debe asegurar el desempeño y tiempo de respuesta de los Sistemas de información **GESTPOS, SEGUIR, SCG** para las necesidades de los procesos, la disponibilidad debe ser del 99,7% en la modalidad de 7x24
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS se encuentra adelantando un proceso de traslado de los aplicativos **GESTPOS, SEGUIR y SCG** a su infraestructura, por lo cual una vez finalizada esta labor debe generarse conjuntamente con el CONTRATISTA un proceso de puesta en Producción en el entorno de POSITIVA y un proceso de apagado en la infraestructura del CONTRATISTA, de tal manera que se suspendan los costos de administración de la información en la factura siguiente a la fecha de entrada en producción del nuevo entorno tecnológico.

**PARAGRAFO SEGUNDO. - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCION DE INCIDENTES**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

**ANALISIS Y ESPECIFICACION DEL INCIDENTE DE SOFTWARE.**

Objetivo	El objetivo de esta actividad es identificar las causas y plantear las posibles soluciones al incidente reportado por el usuario funcional o tecnológico asegurando la continuidad de la operación.
Entrada	El contratista deberá levantar la información pertinente para atender y solucionar el incidente con la siguiente información como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes tecnológicos.</li> <li>• Antecedentes operativos</li> <li>• Interesados en la solución.</li> </ul>
Producto de la etapa	Se deben genera los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Reunión. Si aplica.</li> <li>• Descripción de pantallas, componentes de software, procedimientos almacenados que requieren algún ajuste y deban ser escalados como un caso de mantenimiento.</li> <li>• Documento de diagnóstico y solución.</li> <li>• Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad</li> </ul>

**PARAGRAFO TERCERO. - ESTABILIZACION DE SOFTWARE.**

Objetivo	El objetivo de esta actividad es asegurar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectos durante el plazo de ejecución del contrato y tiempo de garantía.
Entrada	Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes y solicitudes de soporte.
Producto de la etapa	Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y solución de incidentes.</li> <li>• Artefactos de Software o base de datos según se requiera.</li> </ul>

Para la solución de incidentes se deberá cumplir con Acuerdos de Niveles de Servicio, definidos en el anexo que hace parte integral del contrato.

- EL CONTRATISTA se compromete a entregar un informe mensual de los incidentes y mantenimientos atendidos, así como el cumplimiento de los ANS establecidos.
- El cumplimiento de las etapas para la atención de incidentes, será verificado por la Oficina de Tecnologías de la Información mediante informes individuales o mediante un acta mensual que resuma las actividades realizadas.
- EL CONTRATISTA debe realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS como los identificados por EL CONTRATISTA dentro de su proceso de calidad.
- EL CONTRATISTA debe proveer la plataforma tecnológica de información para asegurar los niveles de disponibilidad y desempeño requeridos.
- EL CONTRATISTA realizará las integraciones e interfaces que requiera las aplicaciones de acuerdo con las necesidades de la compañía.

**PARAGRAFO CUARTO. - SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES PLATAFORMA TECNOLÓGICA DISPUESTA POR EL CONTRATISTA.**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

El CONTRATISTA realizará la atención de incidentes que requieren solución de acuerdo con el nivel de criticidad para asegurar la continuidad de los procesos, para lo cual El CONTRATISTA deberá seguir los procedimientos correspondientes establecido dentro del sistema de gestión de calidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS al igual que podrá utilizar las herramientas que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS disponga para la gestión de incidentes. A continuación, se relacionan las actividades mínimas que debe realizar El CONTRATISTA para dar solución a los incidentes que se presenten como parte del servicio de soporte que suministra. El reporte, seguimiento, gestión y solución de incidentes debe ser gestionado mediante una mesa de ayuda soportada por un sistema de información automatizado para este proceso.

Las ventanas de mantenimiento de los Sistemas de información, deberán ser debidamente planeadas e informadas por EL CONTRATISTA y aprobadas por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS esto con el fin de mitigar el riesgo de indisponibilidad del servicio.

EL CONTRATISTA debe realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS como los identificados por EL CONTRATISTA dentro de su proceso de calidad.

**CLÁUSULA SEPTIMA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

Son obligaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.:

1. Pagar en la forma establecida las facturas presentadas por el contratista con visto bueno del supervisor del contrato.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera el contratista de acuerdo a la existencia y disponibilidad de la misma, con sujeción a la confidencialidad que establezca POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
3. Resolver las peticiones que sean presentadas por el contratista en los términos consagrados en la ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

**CLÁUSULA OCTAVA.- VALOR Y FORMA DE PAGO**

El valor estimado del contrato será hasta por la suma de **TREINTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS VEINTIUN MILLONES DE PESOS MCTE (\$37.821.000.000.00)**, IVA INCLUIDO el cual se encuentra amparado de la siguiente manera:

**Certificados de Disponibilidad Presupuestal:** Los recursos para respaldar la operación son con cargo a las siguientes disponibilidades presupuestales:

VIGENCIA ACTUAL	
Número	2017000363
Fecha de expedición	11/05/2017
Rubro:	PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS
Valor	\$9.750.000.000

VIGENCIA FUTURA	
Número:	2018000052
Fecha de expedición:	11/05/2017
Rubro:	PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS
Valor	\$20.369.000.000

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

Valor que se estima a afectar:	\$9.750.000.000
--------------------------------	-----------------

Valor a afectar:	\$20.369.000.000
------------------	------------------

**Reserva Técnica:** Lo relacionado con la atención integral del siniestro se respalda con recursos de la reserva SOA, cuyo monto se calcula en la suma de **SIETE MIL SETECIENTOS DOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$7.702.000.000.00)** Se aclara que el monto de los tramites que se ejecutaran con cargo a la reserva de siniestros ocurridos y avisados "SOA", son de cuantía indeterminada pero determinable en la medida en que se vayan generando los eventos.

Se tendrán en cuenta los siguientes valores unitarios, para efectos del cobro y pago mensual:

PROCESO – TRAMITE	Valor sin IVA	Valor con IVA
AFILIACIONES Valor por registro de Aplicación de novedades Pila (Novedades permanentes y transitorias)	\$ 61	\$ 73
AFILIACIONES Valor por registro de Facturación y pre facturación (incluye procesamiento de recobro y el sistema de control de procesos para recaudo)	\$ 34	\$ 40
AFILIACIONES Valor por registro de Novedades de actualización	\$ 130	\$ 155
AFILIACIONES Valor por trámite de Afiliación y novedades de empresas	\$ 1.887	\$ 2.246
AFILIACIONES Valor por trámite de Afiliación y novedades trabajadores	\$ 1.887	\$ 2.246
AFILIACIONES Valor por trámite de Afiliaciones web	\$ 1.003	\$ 1.193
AFILIACIONES Valor por trámite de anexos	\$ 307	\$ 365
AFILIACIONES Valor por trámite de Retiros de empresas y trabajadores por un medio diferente a Pila	\$ 307	\$ 365
OPERACIONES Valor por Operador punto de atención	\$ 2.525.492	\$ 3.005.335
OPERACIONES Valor por Operador punto de atención oficina tercerizada	\$ 5.619.040	\$ 6.686.658
OPERACIONES Valor por operador sin máquina (Gestor de fila)	\$ 1.320.144	\$ 1.570.971
OPERACIONES Valor por Unidad de atención por Teleservicio	\$ 433.558	\$ 515.934
OPERACIONES Valor por Unidad de teleservicio con agente suministrado por Positiva	\$ 433.558	\$ 515.934
OPERACIONES Valor por Unidad de teleservicio con agente suministrado por SYC	\$ 2.525.492	\$ 3.005.335
RECAUDO Valor por registro de Novedad de actualización	\$ 130	\$ 155
RECAUDO Valor por registro de Recaudo -pila y normalización de pagos actualizado independiente del medio magnético.	\$ 95	\$ 113
RECAUDO Valor por trámite de Corrección de recaudo masivas web	\$ 1.003	\$ 1.193
RECAUDO Valor por trámite de Correcciones de recaudo	\$ 3.917	\$ 4.661
RECAUDO Valor por trámite de Devolución de aportes	\$ 30	\$ 36
RECAUDO Valor por trámite de Recaudo-autoliquidaciones- SGP	\$ 451	\$ 537

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

INDEMICACIONES Valor por cada Factura de cuenta médica - Gastos Médicos (con captura de detalle)	\$ 5.140	\$ 6.117
INDEMICACIONES Valor por cada Factura de cuenta médica - Gastos Médicos (sin captura de detalle)	\$ 3.917	\$ 4.661
INDEMICACIONES Valor por cada Factura de cuenta médicas - Gastos Médicos radicación digital	\$ 3.269	\$ 3.890
INDEMICACIONES Valor por cada factura de Cuentas médicas Auditada en forma automatizada	\$ 1.476	\$ 1.756
INDEMICACIONES Valor por cada Factura electrónica	\$ 2.075	\$ 2.469
INDEMICACIONES Valor por Operador punto de atención	\$ 2.525.492	\$ 3.005.335
INDEMICACIONES Valor por registro de Indemnizaciones por incapacidad permanente parcial	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Anexos	\$ 307	\$ 365
INDEMICACIONES Valor por trámite de Auxilios funerarios	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Incapacidades temporales físicas	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Incapacidades temporales web	\$ 2.075	\$ 2.469
INDEMICACIONES Valor por trámite de Novedades de actualización	\$ 130	\$ 155
INDEMICACIONES Valor por trámite de Pago a herederos	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Pensión de sustitución pensional	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Pensión de invalidez	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Pensión de sobrevivientes	\$ 2.953	\$ 3.514
INDEMICACIONES Valor por trámite de Reembolsos	\$ 3.917	\$ 4.661
MEDICA Valor por trámite de Anexos	\$ 307	\$ 365
MEDICA Valor por trámite de Correcciones furat - furel	\$ 1.887	\$ 2.246
MEDICA Valor por trámite de Correcciones furat - furel web	\$ 1.003	\$ 1.193
MEDICA Valor por trámite de Furat	\$ 1.887	\$ 2.246
MEDICA Valor por trámite de Furat web	\$ 1.003	\$ 1.193
MEDICA Valor por trámite de Furel	\$ 1.887	\$ 2.246
MEDICA Valor por trámite de Furel web	\$ 1.003	\$ 1.193
TECNICA Valor por Operador punto de atención	\$ 2.525.492	\$ 3.005.335
TECNICA Valor por trámite de Accidentes Personales: Solicitud de Seguro Asegurado Accidentes Personales - COL A	\$ 3.917	\$ 4.661
TECNICA Valor por trámite de Accidentes Personales: Solicitud de Seguro Tomador Accidentes Personales - COL T	\$ 3.917	\$ 4.661
TECNICA Valor por trámite de Anexos	\$ 307	\$ 365
TECNICA Valor por trámite de Salud: Pólizas Complicaciones Quirúrgicas Asegurado	\$ 1.003	\$ 1.193
TECNICA Valor por trámite de Salud: Pólizas Complicaciones Quirúrgicas Persona Jurídica	\$ 2.953	\$ 3.514

**0 0 0 3 5 0**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

TECNICA Valor por trámite de Salud: Pólizas Complicaciones Quirúrgicas Persona Natural	\$ 2.953	\$ 3.514
TECNICA Valor por trámite de Vida Grupo: Solicitud de Seguro Asegurado Vida Grupo- COL A	\$ 3.917	\$ 4.661
TECNICA Valor por trámite de Vida Grupo: Solicitud de Seguro Tomador Vida Grupo - COL T	\$ 3.917	\$ 4.661
TECNICA Valor por trámite de Vida Individual: Formato único de Novedades para Póliza Vida Individual	\$ 2.953	\$ 3.514
TECNICA Valor por trámite de Vida Individual: SARLAFT para Póliza de Vida Grupo - Vida Individual	\$ 2.953	\$ 3.514
TECNICA Valor por trámite de Vida Individual: Solicitud de Seguro Vida Individual	\$ 3.917	\$ 4.661
ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE LA INFORMACIÓN	\$ 48.811.453	\$ 58.085.629
MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE Valor por trámite de Anexos	\$ 307	\$ 365
MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE Valor por trámite de Quejas, reclamos y sugerencias	\$ 451	\$ 537
SERVICIOS ADICIONALES Valor por trámite de Anexos	\$ 307	\$ 365
SERVICIOS ADICIONALES Valor por trámite de Radicación Investigaciones de accidentes de trabajo	\$ 1.887	\$ 2.246
SERVICIOS ADICIONALES Valor por trámite de Reclasificación de Empresas	\$ 1.887	\$ 2.246
SERVICIOS ADICIONALES Valor por trámite de documentos jurídicos	\$ 613	\$ 729

Los precios se actualizarán anualmente de acuerdo con el 50% del valor del IPC al 1 de enero de cada año.

**PARAGRAFO PRIMERO.** - El valor del contrato será cancelado de forma mensual de acuerdo a la cantidad y valor de los trámites, personal dispuesto y demás servicios asociados, y lo establecido en la oferta económica de la propuesta incluyendo la oferta de descuento por pago oportuno.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** - Los valores mensuales se pagarán con cargo a los certificados de disponibilidad presupuestal y directamente a la reserva de siniestros de acuerdo con la certificación de recibo a satisfacción y autorización de pagos emitida por los supervisores, haciendo efectivo el descuento por pronto pago establecido en la oferta cuando a ello hubiere lugar.

**PARAGRAFO TERCERO.** - El valor total del contrato será el resultado de sumar los valores determinados ejecutados con cargo a las disponibilidades presupuestales, más los valores que se causen por los trámites que se pagan contra la reserva de siniestros, la cual se va afectando en la medida que se vayan presentando.

**PARAGRAFO CUARTO.** - 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 de Seguridad Social y Parafiscales, y c) Certificado de recibido a satisfacción expedido por el SUPERVISOR del contrato.

**CLÁUSULA NOVENA.-**

**DURACIÓN DEL CONTRATO**

El término de duración del presente contrato será a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización y hasta el 31 de DICIEMBRE DE 2018.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

**CLÁUSULA DECIMA.- LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato se ejecutará A NIVEL NACIONAL de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN**

La supervisión del contrato estará a cargo del Gerente de Recaudo y Cartera y Gerente de Afiliaciones y Novedades de la Vicepresidencia de Operaciones, Gerente Médico, Gerente Técnico de Vida, y Gerente de Indemnizaciones de la Vicepresidencia Técnica, la Oficina de Tecnologías de la información, el Gerente de Logística de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Gerente Jurídico de la Secretaria General, Gerente de Administración del Riesgo de la Vicepresidencia de Promoción y Prevención, cuyas competencias y responsabilidades serán las correspondientes a los procesos y procedimientos inherentes a cada una de las Vicepresidencias y Gerencias delegadas. La Supervisión de la Oficina de Tecnologías de la información tiene un alcance específicamente de validación tecnológica a nivel de cumplimiento de disponibilidad tecnológica vs los ANS pactados contractualmente. La Vicepresidencia de Operaciones será la encargada de consolidar la facturación de cada área la cual debe venir con los respectivos informes de supervisión, firmas y demás documentos respectivos para su posterior pago al CONTRATISTA.

**CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA. - GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., 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. Las garantías solicitadas requerirán aprobación de parte de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A **d) Responsabilidad Civil Extracontractual** para garantizar la responsabilidad frente a terceros derivada de la ejecución de la aceptación de oferta por cuantía del 10% del valor total de la aceptación y una vigencia igual a la de la misma y seis (6) meses más.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA responderá íntegramente por los daños causados a los equipos, bienes de la entidad o de terceros ajenos a ella, incluyendo pero no limitándose a la indebida aplicación de normas técnicas, impericia en la prestación del servicio y demás aspectos bajo su control.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El hecho de la constitución de estas garantías no exonera al 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 anexar la 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 prorrogar y mantener vigentes las garantías solicitadas, mientras dure la ejecución del presente contrato.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

**CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- INDEMNIDAD**

El CONTRATISTA con la suscripción del presente contrato, se obliga a mantener a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. 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 CUARTA.- GASTOS E IMPUESTOS**

Son de cargo de EL CONTRATISTA los gastos que demanda la formalización del presente contrato y los impuestos que se causen con ocasión del mismo.

**CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- RESPONSABILIDAD**

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las actividades previstas en la CLÁUSULA PRIMERA, teniendo en cuenta las directrices generales que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. le imparta. Cuando se compruebe que hubo negligencia o descuido por parte del personal empleado por EL CONTRATISTA y con ello se cause perjuicio a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., ésta podrá repetir lo pagado contra EL CONTRATISTA.

**CLÁUSULA DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

EL CONTRATISTA afirma, bajo la gravedad del juramento, no hallarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución y la Ley, juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento.

**CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD**

Por este contrato POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., no se obliga a encomendar en forma exclusiva al 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 servicios en forma exclusiva a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

Este contrato no genera vinculación laboral alguna entre POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., y EL CONTRATISTA y los profesionales que este emplee para el cumplimiento del objeto contractual.

**CLAUSULA DÉCIMA NOVENA.- 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 por los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

**CLAUSULA VIGESIMA.- SANCIONES**

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por El CONTRATISTA, en

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

virtud de la suscripción del presente contrato, y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, el CONTRATISTA pagará a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., a título de cláusula penal pecuniaria, hasta por la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal. En caso de incumplimientos parciales se aplicarán las sanciones que se establezcan en los acuerdos de niveles de servicio pactados.

**CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**POSITIVA**, podrá dar por terminado el presente CONTRATO antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente CONTRATO; b) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este CONTRATO o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes. d) La inclusión del **EL CONTRATISTA**, sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores en la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), lista ONU, o en cualquier lista de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional será considerada como una causal de terminación anticipada del contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor del CONTRATISTA. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor del CONTRATISTA, el inicio de investigaciones y/o la emisión de sentencias judiciales relativas Tráfico de migrantes; Trata de personas; Extorsión; Enriquecimiento ilícito; Financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas; Tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas; Delitos contra el sistema financiero; Secuestro extorsivo; Rebelión; Tráfico de armas; Tráfico de menores de edad; Delitos contra la administración pública; y Actividades vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir.”

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- LIQUIDACIÓN**

Las partes acuerdan que una vez se haya cumplido el objeto del contrato en la forma y tiempo debidos, se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del mismo. En el caso en que no sea posible un acuerdo sobre la liquidación, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. procederá a liquidarlo unilateralmente.

**CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- PROHIBICIÓN DE CEDER EL CONTRATO**

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona alguna. La celebración de subcontratos no liberará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años.

**PARÁGRAFO. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:** LAS PARTES, en virtud del desarrollo del presente contrato, y cuando se trate de 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 QUINTA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA**

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., EL CONTRATISTA se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en el manejo de la imagen corporativa.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. 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.

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- 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 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.

**PARÁGRAFO 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

inmediata a POSITIVA COMPAÑÍA 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 OCTAVA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del negocio, 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., mínimo una vez al año,
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior,
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del CONTRATO en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio de EL 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.
5. En caso que EL CONTRATISTA preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, éste servicio deberá contar con por lo menos un canal de backup, canal que deberá ser contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** POSITIVA podrá requerir información adicional acerca de cualquier aspecto relacionado con el Plan de continuidad y recuperación de desastres implementado por EL CONTRATISTA para respaldar los servicios objeto del presente CONTRATO. De igual manera podrá participar como observador dentro de las pruebas realizadas por EL CONTRATISTA. Para tal fin, éste último se obliga a remitir a POSITIVA su respectivo Plan anual de pruebas de contingencia y/o continuidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA se obliga a participar dentro del desarrollo del plan de pruebas del Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., lo que incluye entre otros, el disponer del/los canal(es) alternos, del personal requerido para la ejecución de las pruebas y el de facilitar la conectividad cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. así lo requiera.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para efectos del debido seguimiento a la presente cláusula, EL

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

CONTRATISTA deberá remitir a los supervisores del contrato por lo menos una vez al año, los soportes que permitan verificar el cumplimiento de los numerales y párrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Dar cumplimiento estricto a los manuales de operaciones, manual de siniestros, manual SAC y anexo técnico que hace parte integral del presente contrato, para el cumplimiento del objeto contractual.
- Garantizar la continuidad de la operación de Positiva llevando a cabo los ajustes necesarios hasta la estabilización de la operación. Esto incluye la adecuada mantenibilidad y usabilidad de la plataforma tecnológica.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y acuerdos operativos de servicio definidos por la compañía para el cumplimiento del objeto contractual. Estos Acuerdos de Niveles de Servicios se encuentran relacionados en las especificaciones técnicas y los mismos hacen parte integral del contrato.
- Garantizar el plan de contingencia para los procesos y actividades del objeto contractual.
- Garantizar la disponibilidad de información detallada, consolidada y/o parametrizada o estructurada de acuerdo a las definiciones que haga POSITIVA, de manera tal que permita análisis de tiempo y lugar, durante la ejecución del objeto contractual.
- Garantizar la definición, seguimiento y monitorización del producto no conforme del objeto contractual y entregar a POSITIVA en los formatos que ella defina los planes de mejoramiento, acciones correctivas o preventivas y planes de acción de acuerdo a los hallazgos periódicos que resulten de este proceso de vigilancia.
- El proveedor debe garantizar el recurso humano idóneo, competente y con enfoque de servicio al cliente para ajustar los procesos de la Compañía en los siguientes temas: normativos, los de Ley y los que considere la Compañía, mejora y ajuste a los procesos (Solicitados por el proceso y de fácil y rápida ejecución.)
- Realizar un comité mensual para revisar solicitudes y definir prioridades.
- Instalar, configurar y mantener un canal de datos entre el Datacenter del contratista y POSITIVA
- Provisionar el hardware y equipos necesarios para el funcionamiento de la solución, con los aplicativos asociados al funcionamiento de los mismos.
- Parametrizar de forma completa la solución transaccional ofertada para el esquema de funcionamiento de POSITIVA
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos derivados con los marcos legales que rigen este tipo de operaciones acorde con lo requerido por POSITIVA.
- Garantizar la adecuada implementación de las interfaces necesarias para nutrir a los servicios y módulos existentes de POSITIVA con la solución transaccional propuesta, y muy especialmente la transferencia de la información a los servicios de información de siniestros propios de la Compañía.
- Configurar las reglas de negocios en el servicio según la definición efectuada por POSITIVA.
- Garantizar la operación y mantenimiento de toda la red instalada a su cargo.
- Garantizar el cumplimiento de toda la reglamentación nacional o propia de POSITIVA en cuanto a seguridad de la información, confidencialidad, custodia, exposición y almacenamiento de las transacciones realizadas.

**CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA. - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:**

EL CONTRATISTA, quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas y reglamentos en referencia al Sistema de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

Atención al consumidor Financiero -SAC- Ley 1328 de 2009, que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

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

El personal contratado para atender trámites en el Punto de Atención y que tenga que ver con atención al público debe cumplir las políticas de Positiva del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para lo cual debe recibir la capacitación sobre el SAC durante la inducción, previo a iniciar las actividades.

**Protocolos de Servicio y Experiencia del Cliente.**

El personal del CONTRATISTA que sea contratado para atender público, debe conocer, entender y aplicar los protocolos de Servicio y Experiencia que le sean entregados por la Gerencia de Experiencia del Cliente.

**Capacitación en Servicio y Experiencia de Cliente**

El personal del CONTRATISTA que sea contratado para atender público, debe recibir con periodicidad semestral una capacitación en servicio y experiencia de clientes, de tal forma que se apliquen los conocimientos y se propenda por brindar una experiencia positiva al público que atienda.

**CLÁUSULA TRIGESIMA. - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS:**

EL CONTRATISTA, como proveedor, debe garantizar frente al Sistema de Riesgos, el cumplimiento de las políticas implementadas para la gestión de riesgos de la Compañía. Debe garantizar que el personal que preste servicios para Positiva cumpla con las directrices de capacitación en los sistemas de administración de riesgos. Para este efecto, POSITIVA entregará al CONTRATISTA, la información que deberá ser divulgada a todo el personal que preste sus servicios en la ejecución del contrato.

**CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA. - AUDITORIAS**

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 verificar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

**CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA. - REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL.**

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 dentro de las instalaciones de Positiva.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

1. Concepto de Aptitud laboral de acuerdo a los exámenes médicos ocupacionales
2. Certificado emitido por la ARL sobre la implementación del SG-SST
3. Afiliación y pagos a seguridad social
4. Plan anual de capacitación en SST. Inducción en prevención de peligros y riesgos.
5. Plan de Emergencias y socialización del mismo
6. Reporte de Accidentalidad y Enfermedad laborales del año anterior.
7. Recibir inducción en el Sistema de Gestión Ambiental

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

Los contratistas deben cumplir con los requisitos legales vigentes que le apliquen a su actividad en materia de salud ocupacional y medio ambiente, desde el inicio de la ejecución del contrato hasta su terminación.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. - COMPETENCIAS MÍNIMAS**

**EL CONTRATISTA** garantizará el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

**Orientación a Resultados**

Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad para lo cual:

**Descriptor de Comportamiento:**

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.
- Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la seguridad y salud en el trabajo.
- Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

**Orientación al Usuario y al Ciudadano**

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.

**Descriptor de Comportamiento:**

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.
- Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.
- Manifiesta disposición y actitud de servicio

Las partes, definirán un cronograma para la realización de las actividades tendientes a implementar un plan de desarrollo del recurso humano contratado para la ejecución adecuada de las actividades objeto del presente contrato, que contemple tanto las competencias técnicas como comportamentales que deben ser garantizadas por el CONTRATISTA, respecto del recurso humano dispuesto en los puntos de atención para la ejecución de las actividades del contrato, en el marco de atención basado en el Modelo de Experiencia al Cliente. Dicho plan de desarrollo debe incluir entre otros aspectos: capacitación, evaluación y desarrollo de competencias.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 000350 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y SISTEMAS Y COMPUTADORES S.A.**

En Todo caso, los programas de capacitación al recurso humano, serán establecidos por el CONTRATISTA, de acuerdo con las funciones, políticas y definiciones del alcance de los servicios prestados a POSITIVA.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. - DOMICILIO CONTRACTUAL**

Para todos los efectos legales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

**CLAUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. - PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO:**

El presente Contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. POSITIVA realizara los trámites internos administrativos para el registro presupuestal del mismo. EL CONTRATISTA deberá constituir las garantías de acuerdo al presente Contrato.

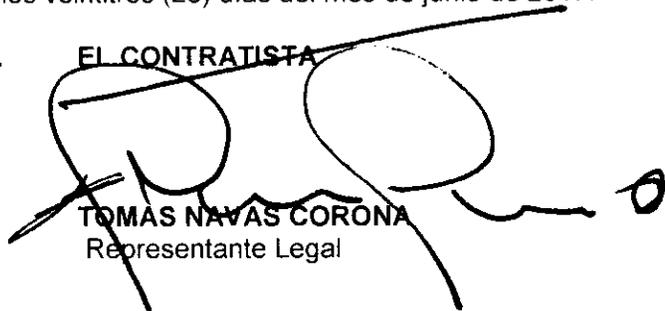
Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los veintitrés (23) días del mes de junio de 2017.

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**EL CONTRATISTA**



**FABIO-FLOREZ GIRALDO**  
Representante Legal



**TOMAS NAVAS CORONA**  
Representante Legal

Elaboró: Sandra C. Rey  
Revisó y aprobó:

Sonia Esperanza Benitez. Gerente de Indemnizaciones. Vicepresidencia Técnica  
Germán Javier Fernandez. Gerente Médico. Vicepresidencia Técnica  
Gonzalo Fernandez. Gerente Técnico de Vida. Vicepresidencia Técnica  
Carlos Alejandro Vanegas. Gerente de Logística. Vicepresidencia Financiera y Administrativa  
Hugo Ernesto Huiza. Gerente de Afiliaciones. Vicepresidencia de Operaciones  
Laura Victoria Gonzalez. Gerente de Recaudo y Cartera. Vicepresidencia de Operaciones  
Hugo Ramón Vasquez. Gerente de Administración de Riesgos. Vicepresidencia de Promoción y Prevención  
Gelman Rodríguez. Gerente Jurídico. Secretaria General  
Edwin Mejía. Jefe Oficina de Tecnologías de Información

