

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

Entre los suscritos a saber: **DARIO PELAEZ VILLADA**, mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No 79.157.560 expedida en Bogotá D.C, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS (E), GRADO 08**, nombrado mediante Resolución No 415 del 15 de junio de 2018, posesionado mediante acta No 480 del 18 de junio de 2018 y debidamente autorizado para la firma del presente documento mediante Resolución 2166 del 9 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 que para los efectos del presente documento se denominará, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra, **CESAR AUGUSTO CABALLERO REINOSO** con cédula de ciudadanía No. **79.490.143** expedida en Bogotá, representante legal de **CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.**, con NIT. **900.134.635-7**, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

1) 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** definida en el Capítulo 9.Modalidades de selección, numeral 9.3. literal k) del Manual para la Gestión de Abastecimiento, que establece:

(...)”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 (...)”

2) Que la Gerente de Experiencia al Cliente de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, justificó la presente contratación en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

“Los **Objetivos estratégicos corporativos, que se impactarán a través de la contratación son:**

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

Necesidad, que genera la solicitud de la contratación: Positiva Compañía de Seguros a través de la Gerencia de Experiencia al Cliente, requiere realizar la X Medición de Satisfacción y Experiencia de Clientes -Empresas del Ramo Riesgos Laborales y Tomadores de Póliza Seguros de Vida-, Intermediarios Ramo Riesgos Laborales y Seguros de Vida, Proveedores IPS y PyP con los productos y servicios que ofrece Positiva, para:

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

Por tal motivo, se debe contratar a una empresa de investigación idónea y experta en la medición de la satisfacción de clientes mediante la implementación de metodologías, técnicas, modelos probados y adecuados a la realidad de la Compañía, los cuales permitan, no solamente identificar las percepciones de calidad de los clientes con el servicio prestado en cada momento de interacción y con los atributos que de él se deriven sino mostrar análisis



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

predictivos que apunten a la satisfacción, mantenimiento, lealtad del cliente y perfilamiento de los mismos para desarrollar planes que les garanticen una experiencia de servicio.

Beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación:

- *Medir la satisfacción y la experiencia de los clientes, intermediarios y proveedores con los servicios que ofrece Positiva, identificando fortalezas y debilidades en el servicio para lograr:*
 - *Con los resultados obtenidos y la identificación de las fortalezas de los productos y servicios, de acuerdo al grado de satisfacción de los clientes, aportar información de interés para la implementación de estrategias comerciales que propendan por la vinculación de nuevos clientes y al mantenimiento y profundización de los actuales.*
 - *Con base en las debilidades, desarrollar planes de acción para mejorar el servicio prestado actualmente y diseñar estrategias de relacionamiento y experiencia de servicio para los clientes.*
- *Identificar qué aspectos impactan la satisfacción de los clientes para orientar a las áreas en la formulación de estrategias priorizadas y focalizadas que incrementen la satisfacción y mejoren la experiencia de los clientes.*
- *Desarrollar estrategias de comunicación y relacionamiento con clientes con base a análisis predictivos que permitan perfilar nuestros segmentos de clientes y adelantarnos a sus posibles comportamientos, necesidades y expectativas generando vínculos racionales y emocionales con los clientes*

3) Que el proceso de contratación fue presentado por la Gerencia de Experiencia al Cliente y aprobado en el Comité de Contratación del día 17 de julio de 2018.

4) Que de conformidad con lo establecido en el Capítulo 9. Modalidades de selección, numeral 9.3. literal k) del Manual para la Gestión de Abastecimiento, que se refiere a contratación mediante Invitación Directa y una vez analizada y evaluada por la Gerencia de Experiencia al Cliente la especialidad técnica y complejidad de los servicios arriba mencionados, se decidió realizar invitación directa al proveedor **CIFRAS Y CONCEPTOS S.A., en virtud de la experiencia, idoneidad y capacidad demostrada en contratos con objetos similares, características que se evidencian en la oferta de servicios presentados por el oferente.**

5) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **EL CONTRATISTA y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita que **CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.**, cuenta con la idoneidad, experiencia, capacidad especialidad y conocimiento acreditados para la ejecución de las actividades a contratar, teniendo en cuenta que tiene amplio conocimiento de la cultura organizacional de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** y de su proceso de medición de satisfacción y experiencia del cliente. A través de su portafolio de servicios muestra la trayectoria y experiencia en los temas requeridos por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, haciendo de la oferta presentada junto con sus documentos, una oferta favorable para la Compañía.**

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

7) Que el presupuesto estimado para la contratación es de **CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$100.000.000) incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.**

8) Que para amparar la contratación se cuenta con el Código de Disponibilidad Presupuestal expedido por el área de presupuesto, CDP No. C35392018 expedido el 19 de junio de 2018 con cargo al rubro Convenios Comerciales – Gastos Administrativos, por el valor de \$100.000.000.

000318

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 18 DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a realizar la décima medición de satisfacción y experiencia con los productos y servicios que ofrece la Compañía. dirigida a Clientes, Empresas del Ramo Riesgos Laborales, Tomadores de Póliza Seguros de Vida, Intermediarios, Proveedores de IPS y de Promoción y Prevención

PARAGRAFO PRIMERO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que la justificación, la invitación y oferta presentada por **EL CONTRATISTA** junto con los documentos aportados hacen parte integral del presente contrato.

PARAGRAFO SEGUNDO: **EL CONTRATISTA** deberá obrar con absoluta lealtad y honradez en su relación con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y atender con celosa diligencia los encargos que por este contrato se le confieran. De igual manera deberá mantener permanentemente informada a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, del desarrollo del presente contrato.

CLAUSULA SEGUNDA.- NO EXCLUSIVIDAD

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

CLAUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento del cronograma y la entrega del material.
3. 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 presente Contrato.
4. Garantizar la reserva de la información a la cual tenga acceso, debido a que los procesos que afrontará son sensibles para la Compañía y cualquier filtración de información puede afectar la imagen de la Compañía.
5. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente 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. Mantener vigentes todas las garantías que amparan la Aceptación de Oferta, en los términos de la misma.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

8. Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.
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. Garantizar el cumplimiento de 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 la Compañía, custodiando la información que conozca con ocasión de la ejecución del objeto contractual.
12. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta del Contrato.
13. Las demás que por ley o Contrato le correspondan.

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

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

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del Contrato, estará obligada a:

1. Realizar las mesas de entendimiento de los procesos y momentos de verdad a evaluar.
2. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por **EL CONTRATISTA**
3. Suministrar en forma oportuna la información que requiera **EL CONTRATISTA**
4. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el Contrato y en los documentos que de él forman parte.
6. Revisar y evaluar periódicamente el desempeño de **EL CONTRATISTA** y plasmarlo en el informe de supervisión.

CLAUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del Contrato es de **CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$100.000.000)** incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

PARAGRAFO PRIMERO.-Condiciones comerciales y forma de pago: El valor del presente Contrato se pagará mensualmente, deberá facturarse por los servicios prestados durante el periodo a pagar y presentarla dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al periodo en que finaliza el servicio, acompañada de la documentación exigida por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para el efecto.

PARAGRAFO SEGUNDO.-Gestión del pago: Para tramitar el pago, **EL CONTRATISTA** deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes

000348

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 48 DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

facturado y c) el certificado de recibido a satisfacción expedido por el supervisor del Contrato e d) Informes pactado de entrega.

Se pagará una vez realizada la actividad contratada y contra presentación de factura y el respectivo informe, la cual debe ser certificada y autorizada por la supervisión asignada al Contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

Cada pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados anteriormente.

CLAUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para amparar la contratación se cuenta con el Código de Disponibilidad Presupuestal expedido por el área de presupuesto CDP No. **C35392018** expedido el 19 de junio de 2018 con cargo al rubro Convenios Comerciales – Gastos Administrativos, por el valor de **\$100.000.000**.

CLAUSULA SEPTIMA.- DURACION

El término de duración del presente Contrato será hasta el **31 de diciembre de 2018**, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLAUSULA OCTAVA.- TERMINACION DEL CONTRATO

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. podrá dar por terminado el presente Contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente Contrato; b) Si **EL CONTRATISTA** no rinde en tiempo oportuno los informes que le sean solicitados, con los anexos a que hace referencia el presente Contrato; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas del Contrato o las que de él se deriven; d) Si algún trabajador de **EL CONTRATISTA** transgrede una o algunas de las normas legales que rigen la profesión que desarrollan e) La inclusión de **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 de **EL CONTRATISTA**. De igual forma, se considerará como una causal de terminación anticipada del Contrato que no dará lugar a indemnización alguna a favor de **EL 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 f) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 000348 DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

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

CLAUSULA NOVENA.- GARANTIAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA COMPAÑIA 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.

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

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

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

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

CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con el 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 **CONTRATISTAS** o dependientes.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar su trabajo con el máximo de responsabilidad al dedicarse a la ejecución de las labores profesionales previstas en la cláusula primera, teniendo en cuenta las directrices generales que **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** esta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCION

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

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA

El personal de **EL CONTRATISTA** que atienda los requerimientos objeto de este Contrato deberá contar con competencias que estén orientadas al servicio, dentro de las que se precisan:

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
Orientación a Resultados Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	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 salud ocupacional. 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.
Transparencia Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.
Compromiso con la Compañía Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS

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

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- SANCIONES

En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA**, en virtud del presente Contrato y sin que sea necesario requerimiento alguno o constitución en mora, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente Contrato, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.**

cause. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

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

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

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

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

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA**, éste cederá el Contrato previa autorización escrita de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- EXCLUSION DE LA RELACION LABORAL

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

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- SUPERVISION

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

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- LIQUIDACION

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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente Contrato, ni subcontratar su ejecución en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACION

El manejo, protección y tratamiento de la información recibida en virtud de la relación contractual y la generada en el desarrollo de las obligaciones contractuales, se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan, así como la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

Así mismo, **EL CONTRATISTA** se obliga al cumplimiento de lo estipulado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la protección de datos personales y en el Manual Interno de Políticas de Seguridad de la Información, los cuales hacen parte integral del presente documento.

Con respecto a la **SEGURIDAD DE LA INFORMACION, EL CONTRATISTA**, en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

a. Implementar las políticas, medidas, procedimientos, procesos y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información, garantizando además que los mismos cumplan con los principios y criterios establecidos en las buenas prácticas y la Norma ISO/IEC 27001:2013, principalmente en los capítulos de:

- Política de Control de Acceso de TI
- Política de Gestión de Activos de Información
- Política de Gestión de las Operaciones
- Política de Gestión de las Comunicaciones
- Política de Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de información
- Política de Cumplimiento de los Requisitos Legales en TI

b. Enviar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, como mínimo una (1) vez al año durante la ejecución del presente Contrato, una certificación firmada por el representante legal de **EL CONTRATISTA** donde indique que:

- Que cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en el Contrato.
- 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 S.A.** y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

- Hace firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del Contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- Ejecuta un plan anual de capacitación en seguridad de la información, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente Contrato.

En relación con la **PROTECCION DE DATOS PERSONALES EL CONTRATISTA**, en cumplimiento del Contrato, estará obligado a:

- a) Guardar confidencialidad sobre la información que con ocasión a la ejecución del Contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** le sea suministrada.
- b) 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.** y tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación no autorizadas de información propia de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- c) Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- d) No divulgar, difundir, publicar, usar y negociar por ningún medio, sin consentimiento escrito de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, la información confidencial que conozca, desarrolle o resulte de los trabajos encomendados y que puedan constituir materia de patente, secreto comercial (know-how), modelo de utilidad, diseño industrial o derechos de autor de propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- e) Abstenerse de divulgar o revelar, a terceros o persona o entidad, la información confidencial sin el consentimiento previo y por escrito del funcionario competente que a nivel de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, esté autorizado para dar dicha autorización.
- f) No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo, incluso si se trata de personal de la empresa de **EL CONTRATISTA** y/o a ninguna persona de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.
- g) No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros de las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuados o con la intervención o que conozca **EL CONTRATISTA** durante la vigencia del Contrato o posterior a ella, de propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- h) Remitir toda la información que tenga en su poder relacionada con el Contrato, a quien **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de **EL CONTRATISTA**.
- i) Gestionar debidamente los usuarios y credenciales de acceso que le sean asignados sobre los sistemas de información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, conforme a lo dispuesto en las Políticas de Seguridad para Control de Acceso Lógico de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- j) Disponer de herramientas y protocolos seguros de intercambio, cuando **EL CONTRATISTA** para los eventos que en cumplimiento del objeto del presente Contrato deba hacer intercambio de información con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 48 DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

- k) Cumplir con lo establecido en el Estándar Requerimientos de Seguridad para Terceros definido por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, el cual declara conocer y hace parte integral del presente Contrato.
- l) Devolver a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** toda la información que con ocasión a la ejecución del Contrato le sea suministrada y procederá a certificar que ni **EL CONTRATISTA** ni sus trabajadores quedan con información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** En consecuencia, de lo anterior, **EL CONTRATISTA** deberá aplicar técnicas de borrado seguro de la información en los dispositivos o equipos de cómputo que hayan sido utilizados en la ejecución del Contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

Notificar inmediatamente a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** cuando sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** se reserva la facultad de solicitar a **EL CONTRATISTA** acceso a la respuesta y a la información que será entregada por este, de forma previa a su entrega y podrá solicitar la reserva de información que no se encuentre dentro del alcance del requerimiento. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA**.

PARAGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA acepta que la información entregada por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** 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 S.A.**, y adoptará las medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

PARAGRAFO SEGUNDO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento durante la vigencia del Contrato evidencias que permitan verificar el cumplimiento de lo mencionado en la presente cláusula, 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.

PARAGRAFO TERCERO: El plan anual de pruebas de vulnerabilidad aplica para los terceros que hagan uso de su infraestructura física y tecnológica para la ejecución del Contrato con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. - PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se compromete garantizar la continuidad del servicio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente Contrato.



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 000348 DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA.- SARLAFT: VINCULACION DE PROVEEDORES

EL CONTRATISTA declara que mantiene y ejecuta buenas practica en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades del lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos. Lo anterior deberá constar en certificación expedida por el representante legal de **EL CONTRATISTA**, adjunta como anexo a este contrato.

EL CONTRATISTA en relación con el Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, se obliga a lo siguiente:

1. A actualizar su información, mínimo una vez al año, incluida la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que sea susceptible de cambio. Adicional a lo anterior, **EL CONTRATISTA** se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por la Compañía y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
2. A interponer las consideraciones relativas a la gestión del riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo frente al cumplimiento de metas comerciales.
3. A identificar y reportar de manera oportuna cualquier operación, actividad o actuación que según su percepción tenga características de inusual o sospechosa.
4. A asistir a las capacitaciones que sean dispuestas por la Compañía para fortalecer, ampliar y/o actualizar temas relacionados con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
5. A cumplir con los requerimientos que la Compañía realice en relación con la gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, y que constituyan un mecanismo razonable para disminuir el riesgo de ser utilizada como vehículo para el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.

CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

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

Tipo de Proveedor: B Persona Jurídica; Prestación de servicios fuera de las instalaciones de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**: presentará Afiliación y pagos a seguridad social y perfil equipo de trabajo.

CLAUSULA VIGESIMA QUINTA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- AUDITORÍAS

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

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

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

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

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA. - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO –SAC-:

EL CONTRATISTA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Mantener al interior de cada oficina y punto de atención de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, donde actúe 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.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION

Este Contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado, Positiva hará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y se legalizará con la aprobación de las pólizas.



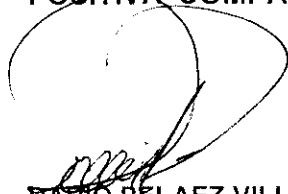
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. DE 2018 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.

CLAUSULA TRIGESIMA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

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

21 SEP 2018

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. EL CONTRATISTA



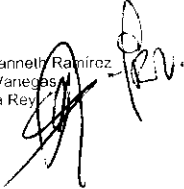
DARIO PELAEZ VILLADA
Vicepresidente de Negocios (E)



CESAR AUGUSTO CABALLERO REINOSO
Representante Legal

Elaboró
Revisó
Aprobó

Alba Yanneth Ramirez
Omar Vanegas
Sandra Rey




NOTARIA 29
SVE CARRANZA DE BOGOTÁ D.C.
Carrera 13 No. 33 42. PBX: 7462929
DILIGENCIA DE AUTENTICACION
DANIEL RICARDO PALACIOS RUBIO
NOTARIO 29 DE BOGOTA D.C.



FIRMA REGISTRADA

Confrontada la FIRMA de CESAR AUGUSTO CABALLERO REINOSO con C.C. número 79490143 impuesta en este documento con la que se encuentra REGISTRADA en este Despacho Notarial, existe coincidencia entre una y otra.

NOTARIO



19/09/2018
Ejercio: JULIO