

80-394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Entre los suscritos a saber: **MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 51.633.738 expedida en Bogotá), quien en calidad de **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES** nombrada mediante Resolución 124 del 1º de marzo de 2019 y posesionada mediante Acta No. 554 del 11 de marzo de 2019, debidamente autorizada por la 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 contrato se denominará **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, y por la otra, **MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ**, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 51.916.266, expedida en Bogotá, obrando como representante legal de **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICE S.A.** con NIT No. 830.126.395- 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 o garanticen la continuidad del objeto contractual, 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 se requiere sustentar el impacto por el cambio de proveedor, referencia, los precios del mercado y/o las evaluaciones económicas y demás circunstancias que justifiquen la causal"

2) Que la Vicepresidencia de Operaciones, justificó la celebración del presente contrato señalando en los estudios previos la definición de la necesidad a satisfacer con la contratación, la definición de los servicios a contratar, las condiciones del contrato a celebrar y el valor estimado del contrato.

3) Que en virtud de la cuantía de la contratación, ésta fue sometida a consideración del Comité Asesor de Abastecimiento Estratégico de la compañía en sus sesiones del 5 de junio y 20 de junio de 2019, el cual recomendó su celebración según consta en el acta respectiva.

4) Que POSITIVA para la selección y revisión objetiva de tarifas respecto a los ofrecimientos más favorables del mercado, realizó sendos análisis del sector y estudios de mercado.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- 5) Que la Vicepresidencia de Operaciones contribuyó a la elaboración de las definiciones de la necesidad para la elaboración de los estudios previos, con la asesoría y apoyo de la Gerencia de Abastecimiento Estratégico cd la Compañía.
- 6) Que en los estudios previos, se incluyeron los requisitos habilitantes de la contratación en sus aspectos jurídicos, financieros, técnicos, de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a cumplir por el oferente.
- 7) Que el presupuesto oficial de la contratación se estableció con base en el histórico y referentes del sector, tal como quedó plasmado en los estudios previos, estableciéndose como tal la suma de Cuatro Mil Ciento Nueve Millones Quinientos Cinco Mil Ochocientos Sesenta Pesos M/L (\$4.109.505.860), incluido IVA y todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
- 8) Que el servicio de Contact Center en POSITIVA ha brindado la seguridad de un desarrollo en el aprendizaje del Core del Negocio y tratamiento a todos los asegurados, por lo cual a través de la continuidad en el servicio con AMERICAS BUSSINES PROCESS SERVICES S.A., se capitalizará su experiencia, conocimiento de la campaña y recurso humano capacitado para brindar el servicio y la capacidad de respuesta inmediata ante los requerimientos de POSITIVA, dada la curva de aprendizaje y el conocimiento que ha adquirido a lo largo del tiempo en que ha sido su CONTACT CENTER de información a clientes. Lo anterior, desde la perspectiva de que es importante que el proveedor tenga conocimiento del modelo de servicio de la Compañía, de su cultura organizacional y de los valores corporativos para garantizar la efectividad del servicio, razón por la cual se consideró que el proveedor debía tener una trayectoria de trabajo con Positiva, que le permitiera enriquecer su conocimiento sobre la misión, la visión y la importancia del servicio al cliente y estructurar una oferta a la medida de la necesidad de la Compañía.
- 9) 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 Vicepresidencia de Operaciones la especialidad técnica y complejidad de los servicios que se requieren contratar se decidió realizar invitación directa al proveedor AMERICAS BUSSINES PROCESS SERVICES S.A., en virtud de la experiencia, idoneidad y capacidad demostradas en Contratos con objetos similares, características que se evidencian en la oferta de servicios presentados por **EL CONTRATISTA**.
- 10) 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 AMERICAS BUSSINES PROCESS SERVICES 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** y de sus procesos relacionados con la

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

información que se entrega al cliente para los trámites de afiliaciones y novedades, recaudo y cartera, prestaciones asistenciales y económicas, pensionados ARL, promoción y prevención y los relativos al proceso de asistencia médica y pólizas de seguros de vida.

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

12) Que para amparar la contratación para la vigencia 2.019 se cuenta con el Código de Disponibilidad Presupuestal expedido por el área de presupuesto, CDP No. C45452019, el 7 de junio de 2019 con cargo al rubro Gastos Administrativos-Servicios de Call Center, por valor de \$ 2.251.905.860 y para la vigencia 2.020 con una vigencia futura con el Código Presupuestal C45462020, expedido el 19 de junio de 2019, por valor de \$1.857.600.000.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA, se compromete con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a prestar los servicios de Contact Center de acuerdo a las políticas, normas y características definidas por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, para ofrecer un soporte integral de información de la compañía, a los afiliados a Riesgos laborales, diferentes ramos de pólizas de vida, accidentes personales, planes de salud, rentas vitalicias, conmutaciones pensionales, a los otros ramos que sean autorizados a la compañía y a los ciudadanos en general; con el objetivo permanente de brindar una información completa y satisfactoria en primer contacto a cada una de las solicitudes, agregando valor a los asegurados y ciudadanos.

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

PARÁGRAFO 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.

CLÁUSULA 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

EL CONTRATISTA la obligación de prestar sus servicios en forma exclusiva a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del Contrato, estará obligado al cumplimiento de las siguientes:

OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto estipulado en el contrato y en la oferta presentada por EL CONTRATISTA.
2. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de Positiva Compañía de Seguros S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
5. Radicar las facturas o cuentas de cobro dentro de los plazos establecidos.
6. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.
7. Responder por el cumplimiento y ejecución idónea y oportuna del presente contrato.
8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
9. Reportar por escrito a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.
10. Presentar las garantías en la forma y condiciones establecidas y a obtener la ampliación de su vigencia y valor asegurado cuando a ello haya lugar, en los términos del presente contrato o sus adicionales.
11. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** durante el desarrollo del Contrato, ciñéndose al esquema de la Compañía en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.
12. **EL CONTRATISTA** en virtud del desarrollo del Contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
13. Las demás que por ley o por el contrato le correspondan.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ³⁹⁴ DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

PARÁGRAFO: 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.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Destinar un área exclusiva dedicada a la operación y con los recursos necesarios para la prestación de los servicios, la cual deberá contar con los encerramientos, recursos físicos y/o lógicos que impidan el acceso a personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada. Las instalaciones para la prestación del servicio de Contact Center deben estar ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con los procesos que establezca POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
2. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio, solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS en el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 1. Especificaciones técnicas del servicio, y los ofertados por el CONTRATISTA.
3. Cumplir con los requisitos de calidad y oportunidad solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS en el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 2. Requisitos de Calidad y Oportunidad, y los ofertados por el CONTRATISTA.
4. Prestar el servicio con la cobertura y horarios indicados el anexo Ficha técnica de servicios en el numeral 3. Cobertura y horarios de atención.
5. Cumplir con los requerimientos y especificaciones de la estructura Organizacional del servicio solicitado en el anexo Ficha técnica de servicios, en el numeral 4, por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
6. Cumplir con las especificaciones de inducción Capacitación y Evaluación solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en el anexo Ficha técnica de servicios numeral 5.
7. Cumplir con la información adicional relacionada en el anexo Ficha técnica de servicios, numeral 6. Información adicional / Observaciones
8. Cumplir con los parámetros de servicio requeridos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
9. Poner en conocimiento de todo el personal propio, contratado, subcontratado, o que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato, las normas, reglas, instrucciones, directrices y exigencias impartidas relativas a la seguridad de los activos de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS Y proporcionada para el objeto de este contrato.
10. Dar cobertura a los servicios en las condiciones solicitadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.
11. Cumplir con las obligaciones contractuales relacionadas con: (i) Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, (ii) Administración de Riesgo Operativo SARO, (iii) Esquema de Prevención del Fraude y Corrupción, (iv) Seguridad de la Información, (v) Continuidad del Negocio y (vi) Protección de datos personales.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS
SERVICES S.A.

12. Cumplir con las políticas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, contempladas por POSITIVA para la ejecución de este tipo de contrataciones.
13. Las demás propias para este tipo de contrato.

Para realizar el seguimiento pertinente a la operación se requiere que el proveedor entregue los siguientes reportes:

- Reportes diario y mensual de Gestión de los canales telefónico Chat y del IVR.
- Reporte diario y mensual de CRM- Tipificación de llamadas
- Reporte diario y mensual de ocupación de troncales
- Reporte diario y mensual de Navegabilidad de IVR transaccional y no transaccional.
- Reporte diario y mensual de horas de conexión
- Base mensual de tipificación
- Reporte diario y mensual de resultados de encuesta de satisfacción a través de IVR.
- Informe soporte facturación mensual
- Informe consolidado mensual de envío de SMS
- Presentación Mensual resultados Operaciones
- Presentación mensual resultados Experiencia al Cliente
- Presentación mensual resultados Formación.
- Informe diario de clientes potenciales
- Informe mensual de entrenamiento.
- Informe análisis de encuesta de satisfacción IVR
- Informe mensual experiencia de clientes
- Informe mensual de Cuartiles AHT
- Informe de disponibilidad de la plataforma tecnológica- Mensual
- Planta de personal diaria y mensual consolidada.
- Reporte mensual de ausentismo y rotación
- Reporte mensual Balance score Card- Ranking de asesores.
- Los demás que se puedan requerir durante la ejecución del contrato.

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

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

OBLIGACIONES GENERALES

1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.
2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA para la prestación del servicio.



... 3 9 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
5. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por EL CONTRATISTA de conformidad con los términos de éste proceso.
6. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.
7. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
8. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
9. Guardar la confidencialidad de la información del know how de EL CONTRATISTA y de aquella información de éste que esté marcada expresamente como información reservada y confidencial.
10. Entregar y actualizar la información oportuna para la cabal ejecución del objeto del contrato

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Verificar, revisar y aprobar a través del o de los supervisor(s) designado(s), el cumplimiento de los requisitos y documentos de orden técnico exigidos como requisito previo e indispensable para suscribir el contrato.
2. Disponer del personal necesario para capacitar, entregar y construir los procedimientos que requiera la ejecución del contrato.
3. Colocar a disposición de EL CONTRATISTA los Sistemas de Información y bases de datos necesarias para la ejecución del contrato.
4. Participar en forma activa, responsable y cumplida en el proceso de implementación que obligue el presente contrato.
5. Proveer los guiones y protocolos de atención de llamadas autorizados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
6. Poner a disposición de EL CONTRATISTA el software necesario y debidamente licenciado para gestionar los servicios del contrato.
7. Establecer un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.
8. Proveer la capacitación y/o instrucción necesarias al personal que se encargará de la prestación del servicio, relacionada con los productos y servicios de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato.
9. Atender las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios de EL CONTRATISTA.
10. Informar y capacitar al contratista en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada.
11. Determinar el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el

R. - 3 9 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- ingreso a los aplicativos que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
12. Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio.
 13. Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre la normatividad aplicable a los mismos que incluya a los funcionarios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
 14. Certificar en conocimientos y para ingreso a la operación la totalidad de los agentes que se capacitan, luego de finalizada y aprobada su etapa de inducción con EL CONTRATISTA.
 15. Suministrar al contratista de manera oportuna, las políticas, directrices, guiones, documentos y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por las Leyes, Decretos y reglamentos que le sean aplicables, así como de acuerdo a lo establecido por los entes de control.
 16. En su calidad de responsable del tratamiento de datos, dará cumplimiento a las obligaciones que en tal sentido establece la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Para el cabal cumplimiento de esta norma, EL CONTRATANTE asumirá las obligaciones que así le correspondan de la información y actualización, respecto a las bases de datos personales y demás bases que contengan datos personales que le entregará AL CONTRATISTA para la correcta prestación de los servicios requeridos. En el evento de que sean entregadas bases de datos EL CONTRATANTE certifica que las mencionadas bases cuentan con las debidas autorizaciones claras, expresas y suficientes para los fines que aquí se establecen.
 17. Todas las demás obligaciones que se establezcan en el presente contrato y las normas que lo rigen.

CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del Contrato es de **CUATRO MIL CIENTO NUEVE MILLONES QUINIENTOS CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$4.109.505.860)**, incluido IVA. El valor incluye los demás tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del Contrato.

La facturación debe hacerse teniendo en cuenta el esquema que se detalla a continuación, en el que se presenta cada uno de los servicios brindados por **EL CONTRATISTA**. Las tarifas están dadas en pesos colombianos, discriminando el valor unitario, el valor del IVA y el valor total. Estas tarifas incluyen servicio de grabación de llamadas y la entrega de grabaciones:



394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

**SERVICIOS CONTACT CENTER- POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS
COTIZACIÓN**

LINEA DE ATENCIÓN - GESTIÓN IN- BOUND			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.100	\$ 3.249	\$ 20.348
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 15.866	\$ 3.015	\$ 18.880
GESTIÓN OUT- BOUND			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 16.692	\$ 3.171	\$ 19.864
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 15.498	\$ 2.945	\$ 18.443
GESTION CHAT			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 19.952	\$ 3.791	\$ 23.743
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.279	\$ 3.283	\$ 20.562
Puesto de trabajo: Incluye asesor de gestión Nota: Atención en horarios de lunes a viernes 7:00 a.m a 7:00 p.m y Sábados de 8:00 a.m a 2:00 p.m.	\$ 3.731.981	\$ 709.076	\$ 4.441.057
PUESTO CAMPAÑAS COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS			
Cotizar una posición con todas las herramientas y con el recurso Humano encargado de realizar la gestión comercial	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 puesto de trabajo	\$ 3.053.309	\$ 580.129	\$ 3.633.438
GESTION CLICK TO CALL			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 18.968	\$ 3.604	\$ 22.572
GESTIÓN BACK OFFICE			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora Back Office	\$ 17.754	\$ 3.373	\$ 21.127
Puesto de trabajo: Incluye asesor de gestión	\$ 3.320.796	\$ 630.951	\$ 3.951.747
VIRTUAL HOLD			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 1.132	\$ 215	\$ 1.347

[Handwritten signature]

2019-394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

SERVICIO DE AUDIO-RESPUESTA - IVR TRANSACCIONAL- INCLUYENDO LICENCIA TEXT TO SPEACH			
Descripción (Unidades en Minutos), Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 43	\$ 8	\$ 51
50.001 a 75.000	\$ 30	\$ 6	\$ 35
75.001 a 100.000	\$ 22	\$ 4	\$ 26
100.001 a 120.000	\$ 20	\$ 4	\$ 24
Mayor a 120.001	\$ 16	\$ 3	\$ 19
SERVICIO DE AUDIORESPUESTA IVR- NO TRANSACCIONAL			
Descripción: (IVR no transaccional)	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 30	\$ 6	\$ 36
SERVICIO SMS			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor mensaje enviado de forma efectiva	\$ 10	\$ 2	\$ 12
SERVICIO ENVIO CORREOS ELECTRÓNICOS			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor por correo enviado	\$ 9	\$ 2	\$ 11
SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE VOZ AUTOMÁTICOS (Llamadas masivas de IVR)			
Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 62	\$ 12	\$ 74
50.001 a 75.000	\$ 61	\$ 12	\$ 72
75.001 a 100.000	\$ 60	\$ 11	\$ 71
100.001 a 120.000	\$ 59	\$ 11	\$ 70
Mayor a 120.001	\$ 57	\$ 11	\$ 68
PUESTO CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN			
Cotizar una posición, con el recurso Humano encargado de realizar control y seguimiento a la calidad y servicio en la operación	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 Puesto de auditoría y control	\$ 3.269.156	\$ 621.140	\$ 3.890.296

Servicios - VALORES AGREGADOS (Sin Costo)	
Nombre del servicio o valor agregado	Descripción detallada: Usos, frecuencias, aplicaciones etc.
MODELO DE EXPERIENCIA	PROCESO DIARIO
MODELO INTEGRADO DE GESTION HUMANA	PROCESO DIARIO Y CÍCLICO
MODELO ANALITICO DE DATOS	MODELO DE CIENCIA DE DATOS EN LA CAMPAÑA
SMS Mensaje de texto de una sola via	500 Mensuales
SMS Mensaje de texto de doble via	500 Mensuales
Landing Page (URL Corta)	500 Mensuales
Mailing	100 Mensuales

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Los valores se cancelarán en forma mensual conforme a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, con los siguientes soportes : a) presentación de la factura b) relación de servicios prestados c) informe ejecutivo de gestión del periodo presentado por **EL CONTRATISTA** incluyendo reporte de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados; d) La relación del personal activo e inactivo e) informe de supervisión aceptando y aprobando el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el periodo a facturar y f) Certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representa Legal de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales. El cobro deberá efectuarse dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes, y pagadero dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura. Esta facturación se debe realizar en pesos colombianos y debe incluir la relación detallada de todos los productos y/o servicios facturados.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña de los soportes requeridos para el pago, el término para este solamente empezará a contarse en la fecha en que se presenten en debida forma o se haya portado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA** y no tendrán por ello derecho a pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza, así mismo los servicios a facturar por **EL CONTRATISTA** deberán ser aquellos prestados desde el momento en que se declare el inicio de la ejecución del contrato.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, junto con los documentos citados que debe presentar **EL CONTRATISTA** de manera mensual.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de que se decidiera que se auditará a **EL CONTRATISTA**, la factura presentada será sometida al proceso de auditoría de calidad, pertinencia y de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

PARÁGRAFO TERCERO: El valor aquí pactado será aplicado hasta el día 31 de diciembre de 2019.

PARÁGRAFO CUARTO: Conciliaciones. El procedimiento para conciliar las cifras relacionadas con el presente contrato es el siguiente: a) Una vez terminado el mes de operación respectivo o en su defecto el término de utilización de los bienes y dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, **AMERICAS** remitirá vía correo electrónico un formato de pre facturación para revisión de **POSITIVA**. Posterior a esto un representante designado por **AMERICAS** y uno designado por **EL CONTRATISTA**, dispondrán de un término de hasta cinco (5) días hábiles para conciliar la relación de pagos a efectuar por **EL CONTRATANTE** de acuerdo a los servicios prestados. Si en este tiempo no se presentan observaciones por parte de **EL CONTRATANTE**, se entiende que los términos de factura han sido aprobados por éste; b) En caso de presentarse diferencias, debidamente probadas y sustentadas, entre **AMERICAS** y **EL CONTRATANTE** respecto al monto y



394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

conceptos facturados, las partes dispondrán de hasta cinco (5) días hábiles para arreglar de mutuo acuerdo tales diferencias; c) Si persisten las diferencias, AMERICAS estará facultado para facturar el valor no sujeto a discusión en los términos aquí indicados. d) Respecto al valor sujeto a discusión las partes lo conciliarán en el periodo siguiente. Si persiste la diferencia, ésta será escalada ante el respectivo Gerente encargado de EL CONTRATANTE y el Gerente o quien haga sus veces de AMERICAS; si persiste el desacuerdo, estos se reunirán a efectos de conciliar dichas diferencias, las que, de continuar, se resolverán a través del arreglo directo previsto contractualmente, en los términos y bajo los lineamientos establecidos en este contrato.

PARÁGRAFO QUINTO.- Facturación Electrónica: Si de conformidad con las normas legales vigentes **EL CONTRATISTA** debe cumplir con el proceso de facturación electrónica o decide adoptar dicho mecanismo aunque éste no le sea legalmente obligatorio, deberá atender el procedimiento adoptado para tal efecto por POSITIVA. En el evento en que no proceda el proceso de facturación electrónica de acuerdo con lo antes mencionado, **EL CONTRATISTA** deberá aplicar el proceso de radicación en físico de las facturas adoptado por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** para tal efecto.

CLÁUSULA SEXTA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para amparar la contratación para la vigencia 2.019 se cuenta con el Código de Disponibilidad Presupuestal expedido por el área de presupuesto, No. C45452019, el 7 de junio de 2019 con cargo al rubro Gastos Administrativos-Servicios de Call Center, por valor de \$ 2.251.905.860 y con una vigencia futura para la vigencia 2.020 con el Código Presupuestal C45462020, expedido el 19 de junio de 2019, por valor de \$1.857.600.000.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- DURACIÓN

El término de duración del presente Contrato será de doce (12) meses, previo perfeccionamiento, legalización y firma del acta de inicio.

CLÁUSULA OCTAVA.- TERMINACIÓN 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 dentro del término de 8 días hábiles 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 de este 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

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.

PARÁGRAFO.- 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.

CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS

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 de la misma 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.

PARÁGRAFO 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.

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

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

1 - - 3 9 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

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

CLÁUSULA DÉCIMA.- INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA con la aceptación 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 CONTRATISTAS o dependientes.

CLÁUSULA DÉCIMA 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.** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**, siempre que dicho perjuicio se encuentre debidamente demostrado y obre mediante sentencia o resolución ejecutoriada y en firme.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución será en el territorio nacional. El operador logístico tendrá su sede principal en la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 90-10, Edificio Carvajal.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- COMPETENCIAS MÍNIMAS 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
<p>Orientación a Resultados</p> <p>Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.</p>	<p>Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas.</p> <p>Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional.</p> <p>Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</p> <p>Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.</p>




- 3 9 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

<p>Orientación al Usuario y al Ciudadano</p> <p>Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas.</p>	<p>Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</p> <p>Considera las necesidades de los usuarios al atender sus requerimientos.</p> <p>Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio contratado.</p> <p>Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas.</p>
<p>Transparencia</p> <p>Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.</p>	<p>Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</p> <p>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.</p> <p>Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables</p>
<p>Compromiso con la Compañía</p> <p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales</p>	<p>Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</p> <p>Apoya a la organización en situaciones difíciles.</p> <p>Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</p>

- Se deberán acreditar dichas habilidades cuando POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS lo solicite, presentando certificación expedida por profesional del área de sicología o una organización especializada en selección de personal, en la cual indique que el personal que relacione cumple con las competencias establecidas en este capítulo así mismo relacione la metodología aplicada (prueba, entrevista, otro).
- POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cualquier momento podrá solicitar las hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento del perfil requerido.
- Se deberá garantizar como mínimo el perfil que se relaciona a continuación para el manejo de la cuenta, Este personal trabajará con base de la operación en la misma ciudad de la sede principal de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

PERFIL	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	No.	DEDICACIÓN
Gerente de cuenta	Profesional en áreas de Ingeniería industrial o Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en call center mínima de 5 años.	1	Compartido

394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

Jefe de Operación	Profesional en Carreras administrativas	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente	Profesional administrativo con experiencia en el objeto contractual, call center mínima de 3 años y conocimientos en Seguros	1	Exclusivo
Coordinadores Supervisor) de operación	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con manejo de Ofimática y servicio al cliente. Excel Avanzado	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres, con experiencia mínima de 2 años	Ratio de: 1 coordinador por cada 25 asesores	Exclusivo
Asesores	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con (1) un año de experiencia en call center en áreas de servicio al cliente. La experiencia en call center puede ser homologada con 2 semestres Universitarios de carreras administrativas, afines formación técnica y/o tecnológica culminada.	Los suficientes de acuerdo a análisis de personal requeridos para cumplimiento de los ANS	Exclusivos
Asesores atención Redes sociales	Estudiantes universitarios, últimos semestres	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Estudiantes de carreras afines: comunicación social y periodismo, mercado, y conocimientos en seguros	1	Exclusivo
Asesor Comercial de productos de seguros Vida	Técnico, Tecnólogo en ventas o Estudiante Universitario de tercer Semestre en adelante	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción ortografía, excelente interlocutor. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O	Dos años de experiencia en	Los suficientes para la atención	




CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

		ESENCIALES	ventas	de estos requerimientos.	Exclusivos	
		<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de venta y comercialización de seguros. - Conocimiento de las normas de seguros. - Conocimiento de los amparos y condiciones de los seguros de personas. 				
Monitor de Calidad	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativos	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	de al y	Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de calidad de call center y manejo de operaciones de servicio al cliente	Ratio de: 1 formador por cada 35 asesores	Exclusivo
Formador	Nivel técnico u equivalente en semestres de áreas relacionadas con atención al cliente, salud o administrativos	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, excelente interlocutor	de al y	Con experiencia de mínimo de dos años en áreas de formación de call center y manejo de operaciones de servicio al cliente	Ratio de: 1 formador por cada 35 asesores.	Exclusivo
Gestor Puesto de control y seguimiento o a la operación	Tecnólogo o estudiante universitario en carreras de ingeniería o afines homologable con experiencia en operaciones de 2 años apoyando el proceso de operaciones, calidad y formación en centros de	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía, excelente interlocutor	de al y	con experiencia en operaciones de 2 años apoyando el proceso de operaciones, calidad y formación en centros de contacto	1	Exclusivo

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

	contacto				
--	----------	--	--	--	--

Se aclara que al determinar la relación del Staff vs el número de asesores y/o coordinadores, el redondeo de los decimales será:

- Si el número siguiente de la coma es menor a 5, se redondeará hacia abajo en el número entero más próximo. Ejemplo 3,4 = 3
- Si el número siguiente de la coma es mayor o igual a 5, se redondeará hacia arriba en el número entero más próximo. Ejemplo 3,5 = 4

En caso de presentarse incapacidad se hace necesario tener el reemplazo de una persona distinta a los que se tienen en la operación y que cumpla con el perfil. Si está de vacaciones y el tráfico de los servicios lo demanda debe ser reemplazado.

Se deberá contar con personal de apoyo mínimo en las siguientes áreas o afines que brindaran soporte a los procesos de la operación, se deberá mostrar la estructura y forma de participación de dichas áreas:

- Innovación o proyectos
- Control y Work force
- Recursos humanos (Selección de personal)
- Formación
- Calidad
- Servicios tecnológicos e información
- Infraestructura
- Helpdesk (soporte 7x24)

Rotación y Ausentismo

- Se deberán describir los mecanismos para garantizar el control de Niveles de rotación del recurso humano, describir su modelo de gestión humana en el que se identifique la gestión que hacen de las personas y equipos de trabajo que apalanquen los resultados sostenibles para la campaña. En esta descripción se deben incorporar aspectos tales como:
 - Procesos de reclutamiento y selección.
 - Entrenamiento inicial.
 - Formación continuada y formación en operación
 - Gestión de la relación laboral
 - Gestión de la salud y seguridad.
 - Gestión de la comunicación y del feed back,

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- Gestión las competencias, el desempeño y reconocimiento (Plan carrera)
- Modelo de bienestar y beneficios para los asesores.
- Programas de bienestar.
- Beneficios del modelo de gestión humana
- Enfoque del control de la rotación
- Medición de la rotación

EL CONTRATISTA deberá realizar seguimiento al ausentismo de la campaña y de acuerdo con los resultados obtenidos deberá establecer planes de acción para minimizar el impacto y presentarlos a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS cuando los solicite.

Retiros e ingresos de personal

- Los retiros de personal de la campaña no deberán impactar los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña, para ello deberán contar con un back up de personas que ya se encuentren preseleccionadas y capacitadas con el fin de proveer los cargos en máximo 3 (tres) días hábiles para los cargos que queden vacantes.

- EL CONTRATISTA deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal cuando el dimensionamiento lo requiera para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de servicio de la operación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si durante la ejecución del contrato, un integrante del equipo mínimo de trabajo debe retirarse por cualquier razón, éste deberá ser reemplazado por otra persona con idénticas o mejores capacidades, justificando la ausencia, indicando el tiempo por el cual se retira y anexando la hoja de vida y sus soportes para autorización del nuevo integrante por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

PARÁGRAFO SEGUNDO: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y EL CONTRATISTA concertarán los acuerdos de niveles de servicios donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- 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 la jurisdicción contencioso administrativa.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

CLÁUSULA DÉCIMA 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 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.

PARÁGRAFO: 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.

PARAGRAFO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

g

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá declarar el incumplimiento cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, hacer efectiva la cláusula penal y hacer efectiva la garantía de acuerdo con el siguiente procedimiento: a. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el **CONTRATISTA** en desarrollo de la actuación contractual. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. b. En desarrollo de la audiencia, el Gerente de Abastecimiento Estratégico presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual con fundamento en el informe presentado por el supervisor y/ o interventor del contrato, enunciará las posibles normas (civiles y/o comerciales) o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación contractual. Acto seguido, se concederá el uso de la palabra al representante legal del **CONTRATISTA** o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la Compañía c. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos

h



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS
SERVICES S.A.

los medios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la Compañía mediante decisión contractual motivada que constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. En el evento en que se resuelva que no hubo incumplimiento se procederá a archivar la actuación contractual. En el evento en que se decida que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a pagar a favor de la Compañía y a cargo del CONTRATISTA y/o garante, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. d. La decisión, se informará mediante comunicación escrita la cual será remitida al domicilio del CONTRATISTA y del garante. e. El CONTRATISTA y el garante podrán presentar un escrito de reconsideración ante la Compañía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. En el evento en que una vez declarado el incumplimiento contractual el CONTRATISTA ni el garante, presenten mediante escrito la reconsideración o lo hagan de forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procederá para su posterior cobro. En el evento en que se presente en tiempo y por escrito la reconsideración la Compañía procederá a resolverlo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. f. En cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Gerente de Abastecimiento Estratégico podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. La Compañía podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA 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.**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SUPERVISIÓN

El control de ejecución de este Contrato será ejercido por las Profesionales Especializadas de la Vicepresidencia de Operaciones Liany Moreno Virviescas y Alexandra Granados García, o quienes hagan sus veces, quienes deberán verificar la correcta ejecución y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** en el presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- LIQUIDACIÓN

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA.- 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.**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN INFRAESTRUCTURA DEL TERCERO

Las Partes declaran que cuentan con una Política de Seguridad de la Información, documentada, aprobada por los órganos de dirección de las Partes, publicada y comunicada a los interesados internos y externos a las mismas. De igual forma, declaran que cuentan con y mantendrán vigentes, políticas y buenas prácticas relativas a la seguridad de la información y la seguridad informática, en especial lo relacionado con (i)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE
**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS
SERVICES S.A.**

controles de seguridad física y lógica de acceso a la información; (ii) controles sobre las operaciones y comunicaciones (iii) controles sobre la concientización del recurso humano en temas de Seguridad de la Información y Seguridad Informática; (iv) gestión de activos de información; (v) gestión de las operaciones; (vi) gestión de las comunicaciones; (vii) adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información; y (viii) gestión de incidentes de seguridad de la información.

EL CONTRATISTA se obliga a enviar a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** como mínimo una vez al año o en caso el que el contrato sea menor a un año, durante el tiempo que dure la ejecución del mismo, una certificación firmada por el representante legal de **EL CONTRATISTA** con el propósito de demostrar que se realizan auditorías y controles para el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios contratados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, donde certifique que:

- Cuenta con políticas de contingencia y backup para los servicios contratados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, asegurando un nivel adecuado de continuidad de negocio.
- Realiza copias de respaldo de la información histórica del negocio que permita a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** el acceso de manera segura y controlada a la información almacenada con mecanismos de seguridad lógica que garanticen la integridad y confidencialidad de la información, con el propósito de asegurar que la información estará constantemente disponible.
- Cumple con los requerimientos de seguridad mencionados en el presente Contrato.
- Cuenta con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura tecnológica 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.
- 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 y seguridad informática, dirigido al personal involucrado en la ejecución del presente Contrato.
- Garantiza la integridad de la información por medio de herramientas, procesos y procedimientos pertinentes para asegurar que la información permanezca inalterable en los repositorios de datos.
- Implementa mecanismos que aseguren la disponibilidad e integridad en el procesamiento de la información, así como su confidencialidad y privacidad. Estos mecanismos deben estar avalados y certificados por su oficina de control interno o por un ente externo debidamente autorizado.

PARÁGRAFO 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE
**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS
SERVICES S.A.**

medidas de protección necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

PARÁGRAFO 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 y seguridad informática, 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.

EL CONTRATISTA se obliga a mantener la información confidencial bajo estricta confidencialidad y reserva y a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, utilizar, comunicar y/o usar la información confidencial para beneficio propio o el de terceros.

EL CONTRATISTA se compromete a que la información en especial la confidencial suministrada por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** sólo podrá ser utilizada para la ejecución de las actividades propias e inherentes a la ejecución del Contrato, así como a mantener la más estricta confidencialidad de dicha información, advirtiendo de este deber de confidencialidad y reserva a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con **EL CONTRATISTA**, deba tener acceso a la información para el correcto cumplimiento de sus obligaciones frente a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

EL CONTRATISTA no podrá hacer uso de la información o de parte de la información, de forma no autorizada, para beneficio propio o de terceros y garantizará que la información no se divulga de forma no autorizada.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- Tomar todas las precauciones y medidas necesarias para asegurar la reserva de la información confidencial.
- 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.**
- 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.
- No divulgar por ningún medio físico, electrónico y/o verbal, a ninguna persona que no sea miembro de dicho equipo de trabajo del contrato, incluso si se trata de personal de **EL CONTRATISTA** y/o a ninguna persona de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**

- 3 9 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

S.A. sin previa autorización del responsable de la información o del funcionario autorizado.

- No adquirir o sacar provecho en beneficio propio o de terceros las invenciones, informaciones e innovaciones tecnológicas efectuadas o con la intervención o que conozca **EL CONTRATISTA** durante la vigencia del contrato o posterior a ella, de propiedad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**
- En el momento en que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** así lo indique a **EL CONTRATISTA**, toda la información que tenga en su poder relacionada con el Contrato, deberá ser remitida a quien **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** indique, incluyendo copias. Igualmente, deberá borrar de manera segura toda la información que pueda permanecer en medio magnético en equipos propios de **EL CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO TERCERO.- SOLICITUD DE AUTORIDADES COMPETENTES. En el evento en que **EL CONTRATISTA** sea requerido por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente, para revelar parte o la totalidad de la información confidencial, **EL CONTRATISTA** deberá notificar inmediatamente a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** del requerimiento y de las circunstancias que dieron origen al mismo. **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** se encontrará facultada para 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** podrá, además, realizar todas aquellas acciones legales para no revelar la información, en coordinación con **EL CONTRATISTA**.

PARÁGRAFO CUARTO.- El término "Información Confidencial" significa: documentación, cualquier información relacionada con los servicios y con la actividad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** ya sea que se encuentren en forma tangible, electrónica u otra. La información comunicada verbalmente se considerará Información Confidencial si es designada como confidencial o de propiedad de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** en el momento de su divulgación y se resume por escrito. La Información Confidencial no incluye materiales ni información que: (i) sea conocida en general por terceros sin que ello sea el resultado de cualquier acción u omisión de la parte receptora; (ii) después de su divulgación, haya sido lícitamente recibida de un tercero con derecho a divulgar la información y sin restricción sobre su divulgación; (iii) ya fue conocida por la parte receptora antes de recibirla de la otra parte y no fue recibida de un tercero en violación de las obligaciones de confidencialidad de dicho tercero; (iv) haya sido desarrollada en forma independiente por la parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la parte divulgadora; o (v) deba ser divulgada en virtud de una orden judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el contexto de la ejecución del Contrato, será necesaria la recolección y almacenamiento de los datos personales de individuos que desarrollen negocios con **EL**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS
SERVICES S.A.

CONTRATISTA y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A y de sus subalternos o empleados, para lo que las partes se obligan a solicitar la autorización previa, libre, informada, expresa e inequívoca, para la recolección de dichos datos personales y la transmisión de los mismos. En este mismo contexto, las Partes se comprometen a la implementación de medidas de seguridad para la protección de los datos que se obtengan en virtud de este Contrato y de esta forma eviten la circulación, acceso, adulteración o modificación no autorizada de los datos personales.

Los datos que reciban las partes, deberán ser tratados única y exclusivamente para las finalidades necesarias para desarrollar el objeto del Contrato, respetando el derecho a la intimidad de los titulares de los datos personales, de quienes harán el tratamiento de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

En caso de que, en el desarrollo del Contrato se presente por cualquiera de las partes un incidente de seguridad con los datos personales, deberá reportarlo de inmediato al oficial de protección de datos personales de cada una de las partes.

A la terminación del contrato, las partes deberán devolver o destruir la información de las bases de datos personales, de acuerdo a las indicaciones que sean impartidas. La devolución o destrucción de la información se deberá llevar a cabo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación del Contrato.

Los titulares de los datos tendrán los siguientes derechos en relación con la información personal de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones: Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Para acceder a los derechos como titular de los datos personales y el procedimiento de consultas, quejas y reclamos, podrá consultar los siguientes canales:

COMPAÑIA DE SEGUROS S.A:

Correo electrónico: servicioalcliente@positiva.gov.co

Página web: www.positiva.gov.co

Número de Teléfono: 6502200

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICE S.A.

CONTRATISTA

Correo: contactenos@americasbps.com

Página web: www.americasbps.com

Número de Teléfono: 571 4251700

Política para el Tratamiento de la Información Personal: Manual Interno para la protección de Datos Personales M3TEC0404

PARÁGRAFO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA COMO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. ³⁹⁴ DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS EN LOS MÓDULOS DE CAPACITACIÓN. Mediante el Contrato y bajo el uso de los módulos y diferentes aplicaciones desarrollados como consecuencia de la relación contractual entre las partes, **EL CONTRATISTA** recibirá datos de empleados, afiliados, clientes y en general usuarios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** que podrán ser usados única y exclusivamente para el desarrollo del Contrato y los productos y servicios que de allí se derivan. Cualquier uso no autorizado por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** como responsable de los datos constituirá un uso ilegal de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, **EL CONTRATISTA** adquiere las siguientes obligaciones:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y reglamentaciones para la protección de datos personales que resulten aplicables.
- 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.**
- Dar el tratamiento adecuado a los datos personales transmitidos, exclusivamente para el cumplimiento del objeto del Contrato y en nombre de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- Adoptar y mantener medidas de seguridad y protección que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales transmitidos por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- Mantener la confidencialidad de los datos personales transmitidos, bajo las obligaciones y lineamientos establecidos en el Contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá revelar, transferir o transmitir a terceros los datos personales transferidos, transmitidos o revelados, ni subcontratar su tratamiento.
- Establecer y mantener una política de tratamiento de datos personales, que podrá ser objeto de revisión y observaciones por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- En caso de realizar la transferencia de los datos personales, tal y como la misma se encuentra regulada en la Ley 1581 de 2012 y todas aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen, **EL CONTRATISTA** garantizará niveles adecuados de protección de datos personales.
- Respecto de todo tercero a quién **EL CONTRATISTA** revele o transmita los datos personales, sea subcontratista o no del mismo, se obliga a que dicho tercero se someta a las obligaciones establecidas en este Contrato, en particular, en esta cláusula, y en la Política de Tratamiento de la Información de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
- Indemnizar y mantener indemne a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** en relación con cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia que surja para **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

S.A. directa o indirectamente, por o con ocasión del uso que **EL CONTRATISTA** realice sobre los datos personales transmitidos por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** en incumplimiento de lo pactado en este Contrato, siempre y cuando la responsabilidad se encuentre debidamente probada y obre mediante sentencia judicial en firme.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- SARLAFT: VINCULACIÓN 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. 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 **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** 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 **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** 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 **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 394 DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- 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 certificado emitido por la ARL (implementación del SG.SST)

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente Contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte de **POSITIVA COMPAÑIA 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.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como:

- (i) Adoptar sistemas y manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible;



2019-394

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. DE 2019 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- (ii) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos; y
- (iii) 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.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

Este Contrato se entenderá perfeccionada en la fecha en que se firme por las partes. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** hará el trámite administrativo de elaboración del registro presupuestal y se legalizará con la aprobación de las pólizas.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL

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

28 JUN 2019

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

MARÍA CLARA GARRIDO GARRIDO
Vicepresidente de Operaciones

Elaboró: Omar Camargo Moreno
Revisó: Lirian Olayo Acosta
Gestionó: Luis Javier Castellanos Sandoval

EL CONTRATISTA

MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ
Representante Legal