

440079



CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

Entre los suscritos a saber: **ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.357.600 expedida La Unión (Valle), quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2542 del 19 de noviembre de 2013 debidamente autorizado y posesionado, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con NIT No. 860.011.153- 6, atendiendo a su naturaleza de Sociedad Anónima con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente CONTRATO se denominará **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con Nit 860.011.153-6, y por la otra parte, **LUIS AUGUSTO PATIÑO FIGUEROA**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4.119.147 quien actúa en representación Legal de **THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY** con Nit **900237844-2** que para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales contenido en las cláusulas que a continuación se señalan, previas las siguientes consideraciones:

- 1.) Que POSITIVA, como Entidad Aseguradora y organizada como Sociedad Anónima sujeta al Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, celebra el presente contrato acogiendo el procedimiento de invitación Directa teniendo en cuenta que es este proveedor cuenta con la idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del presente contrato, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 19 numeral Quince del manual de contratación de Positiva que establece:

Artículo 19.- Invitación Directa, "para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía en los siguientes contratos, la compañía podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas:

15.º. Contratos cuyo objeto sea la actualización, mantenimiento y soporte de software que el mismo proveedor este en capacidad de ofrecer"

- 2.) Que el Vicepresidente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de POSITIVA, solicito la contratación amparado en la justificación descrita en conjunto con el Gerente de Soluciones de TI en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

DEFINICION DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACION (Diligencie de manera muy concreta cada espacio, debajo del titulo enunciado)
1. Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación: Contar con un sistema de información integrado, seguro y confiable, orientado al cliente.
2. Describa la necesidad, que genera la solicitud de la contratación: La Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y comunicaciones de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., tiene como misión, proponer, aplicar y desarrollar políticas de información, así como del procesamiento y control de la misma, mediante la implementación de procesos automatizados y seguridad de los mismos. Igualmente, tiene la responsabilidad de apoyar técnicamente procesos críticos internos y todos los requerimientos solicitados por los entes externos los cuales tienen tiempos para su cumplimiento. Por lo anterior y en concordancia con la no disponibilidad de personal técnico para apoyar los diferentes procesos de carácter informático de nivel crítico, se requiere contratar un proveedor de servicios para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server).

000073

CONTRATO No DE 2014 PRESTACION DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

Para la realización del objetivo descrito anteriormente, POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A., tiene previsto dentro de sus gastos de funcionamiento, la contratación de este servicio, el cual ha sido previamente, estudiado y avalado por la Vicepresidencia de Tecnología de información y comunicaciones.

3. Describa los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación:

Con la adquisición de este servicio la compañía se beneficia en lo siguiente:

- ✓ Al automatizar procesos que actualmente son realizados de forma manual, los usuarios funcionales podrán optimizar el tiempo dedicado a la operación generando valor para la compañía.
- ✓ Ahorro en documentación y soportes físicos que actualmente llevan los usuarios funcionales para la realización de sus tareas operativas.
- ✓ Al automatizar los procesos que llevan actualmente los usuarios funcionales la compañía podrá poner a disposición de sus clientes información integral con oportunidad y eficiencia.
- ✓ Al contar con el servicio de soporte técnico se mitiga el riesgo de indisponibilidad del sistema de información, mediante la atención de incidentes.

DEFINICION DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR

(Diligencie de manera muy concreta cada espacio, debajo del título enunciado)

4. Describa el alcance del bien y/o servicio a contratar:

El alcance estará definido por la adquisición del servicio de soporte funcional y tecnológico, y mantenimiento para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base(Share Point, Project Server), a través de la modalidad de prestación de servicios profesionales, dicha prestación tendrá como alcance la realización de los siguientes servicios :

4.1 Servicio de Soporte funcional y tecnológico de software: El CONTRATISTA realizará la atención de incidentes que requieren una solución de acuerdo con el nivel de criticidad para asegurar la continuidad de la operación del negocio a través de las funcionalidades de los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y sus herramientas base y/o para el aprovechamiento del mismo, para lo cual El CONTRATISTA deberá seguir los procedimientos correspondientes establecidos dentro del sistema de gestión de calidad de POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS al igual que podrá utilizar las herramientas que POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS disponga para la gestión de incidentes. Se deben atender dos tipos de Soportes:

Soporte Funcional: corresponden a incidentes que apuntan a apoyar el uso de la aplicación y la resolución de las dudas de operación de la funcionalidad del sistema respecto de la versión del producto que utiliza POSITIVA S.A. Este servicio incluye la formulación y/o parametrización del producto

Soporte Tecnológico: corresponden a incidentes propios de instalación o configuración del aplicativo en los ambientes de producción y contingencia del software aplicativo, problemas que afecten la disponibilidad y desempeño del producto y en general cualquier tipo de incidente del producto licenciado que afecte la operación normal del sistema.

A continuación se relacionan las actividades mínimas que debe realizar El CONTRATISTA para dar solución a los incidentes que se presenten como parte del servicio de soporte que suministra:

4.1.1 Análisis y especificación del incidente de software

<p>Objetivo</p>	<p>El objetivo de esta actividad es identificar las causas y plantear las posibles soluciones al incidente reportado por el usuario funcional o técnico asegurando la</p>
-----------------	---

CONTRATO N° 00079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

	<i>continuidad de la operación del negocio.</i>
<i>Entrada</i>	<p>El contratista deberá levantar la información pertinente para atender y solucionar el incidente con la siguiente información como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes técnicos. • Antecedentes operativos • Interesados en la solución. • Restricciones funcionales y no funcionales.
<i>Producto de la etapa</i>	<p>Se deben genera los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de diagnóstico y solución. • Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad. • Documento que describa en caso que el incidente no pueda ser resuelto en este nivel El CONTRATISTA deberá documentar y escalar la solución como un caso de mantenimiento. Descripción de pantallas, páginas web, formas, componentes de software, procedimientos almacenados que requieren algún ajuste y deban ser escalados como un caso de mantenimiento. • Actas de Reunión. Si aplica. • Documento de diagnóstico y solución. • Registro de la información del incidente en las herramientas que disponga la Entidad
<i>Responsable de los productos</i>	Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior

4.1.2 Estabilización de software.

<i>Objetiva</i>	El objetivo de esta actividad es asegurar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectas durante el plazo de ejecución del contrato en la fase de POSTPRODUCCION.
<i>Entrada</i>	Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes y solicitudes de soporte.
<i>Producto de la etapa</i>	<p>Se deben generar los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y solución de incidentes. • Artefactos de instalación de aplicación o base de datos según se requiera. • Informe de pruebas funcionales. Si aplica.
<i>Responsable de los productos</i>	Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior

Este servicio se debe prestar en la modalidad 6 x 8, es decir 6 días a la semana, de lunes a sábado en el horario de 8 a.m. a 5 p.m.

El Contratista debe contar con medios de comunicación vía telefónica y correo electrónico donde POSITIVA S.A pueda reportar las solicitudes del servicio.

4.1.3 Para la solución de incidentes funcionales o tecnológicos se deberá cumplir con los siguientes acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, cuyos tiempos de diagnóstico y plan de acción deben ser:

al

CONTRATO No 0079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TECNOLÓGICO

Tipo de caso	Atención de incidentes	
	Tiempo máximo de Diagnóstico y Plan de Acción.	Solución
Indisponibilidad <i>Significa que el sistema de información de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.</i>	3 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Critico <i>Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento.</i>	4 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Estándar <i>Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad del software, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos.</i>	6 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>
Bajo <i>Hace referencia a cuestiones de utilización generales, se refiere a una consulta relacionada con un problema técnico de rutina.</i>	8 Horas	<i>Tiempo estimado según plan de acción.</i>

4.2 **Servicio de mantenimiento de software:** Este servicio contempla actividades de mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo para asegurar la continuidad y vigencia del aplicativo, garantizando a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS la actualización del mismo aplicativo por los requerimientos generados por la dinámica operativa, normativa o tecnológica.. El CONTRATISTA debe ejecutar como mínimo las siguientes etapas:

1. Planeación y análisis de requerimientos de software
2. Diseño de la solución software
3. Desarrollo de solución software
4. Pruebas de la solución de software.
5. Entrega de la solución de software.
6. Estabilización de software.

El CONTRATISTA deberá prestar el servicio de mantenimiento de carácter preventivo, correctivo, evolutivo o adaptativo que aseguren el correcto funcionamiento para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server) a través de la ejecución de las actividades que se relacionan a continuación para cada una de las etapas requeridas.

4.2.1 Planeación, análisis de requerimientos de software

Objetivo	El objetivo de esta actividad planear y definir el alcance de los requerimientos solicitados, de tal forma que se pueda realizar la planificación de las actividades
----------	--

000079

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

	<i>necesarias para diseñar y/o implementar una solución asegurando la calidad de la solución de software.</i>
<i>Entrada</i>	<p><i>El contratista deberá levantar los requerimientos de servicio de implementación de la solución con al menos la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Antecedentes técnicos.</i> • <i>Problemática actual.</i> • <i>Sistemas de Información relacionados.</i> • <i>Interesados en la solución</i> • <i>Requerimientos Funcionales.</i> • <i>Requerimientos No Funcionales.</i> • <i>Requerimientos de Interoperabilidad.</i> • <i>Requerimientos de Seguridad.</i> • <i>Arquitectura de software general de la solución.</i>
<i>Producto de la etapa</i>	<p><i>Se deben generar los siguientes entregables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cronograma de trabajo, Asignación de recursos,</i> • <i>Alcance de la solución.</i> • <i>Actas de Reunión.</i> • <i>Especificación de Casos de Uso</i>
<i>Responsable de los productos</i>	<i>Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior</i>

4.2.2 Diseño de la solución software

<i>Objetivo</i>	<i>El objetivo de esta actividad es el diseño, conceptualización y especificación técnica detallada de las soluciones de software a desarrollar, ruta que deben seguir los ingenieros de desarrollo, funcionales, de pruebas o arquitecto, describiendo la arquitectura de las soluciones de software y los artefactos de software a implementar.</i>
<i>Entrada</i>	<i>Esta actividad tiene como entrada principal los productos generados en la etapa de "Planeación, análisis de requerimientos de software"</i>
<i>Producto de la etapa</i>	<p><i>Se deben generar los siguientes entregables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Documento de diseño detallado, que describa la arquitectura general y detallada de la solución propuesta, que incluya al menos:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Vista de despliegue</i> ○ <i>Vista de integración con sistemas externo</i> ○ <i>Diccionario de datos</i> ○ <i>Plan de pruebas de verificación de la solución</i> ○ <i>Diagramas de secuencia.</i> ○ <i>Diagrama de Clases</i> ○ <i>Estimación de implementación.</i> • <i>Actas de reunión.</i>
<i>Responsable de los productos</i>	<i>Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior</i>

4.2.3 Desarrollo de solución de software

000079

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

Objetivo	<i>El objetivo es materializar el diseño, construir, parametrizar y/o adaptar la solución y preparar su puesta en funcionamiento acorde con lo planificado en las actividades de análisis y diseño, según corresponda a las necesidades planteadas. Estos desarrollos deben cumplir con una metodología de construcción de software que incluya mejores prácticas de construcción de software, estándares, documentación del código y de los componentes de bases de datos, reutilización de código.</i>
Entrada	<i>Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software y Diseño de la solución software</i>
Producto de la etapa	<i>Se deben generar un documento que contenga como mínimo los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Código fuente documentado y control de versiones de la solución.</i> • <i>Componentes de instalación y/o actualización de aplicación.</i> • <i>Componentes de instalación y/o actualización de base de datos.</i> • <i>Informe Análisis Resultado de Pruebas Funcionales y No Funcionales internas</i>
Responsable de los productos	<i>Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior</i>

4.2.4 Pruebas de la solución de software

Objetivo	<i>El objetivo es verificar nivel funcional y técnico los productos de software que desarrolla el CONTRATISTA.</i>
Entrada	<i>Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software, Diseño de la solución software y Desarrollo de la solución de software</i>
Producto de la etapa	<i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de resultados satisfactorios de pruebas funcionales y no funcionales con certificación de cumplimiento de calidad.</i> • <i>Desarrollo, ejecución e informe de pruebas de carga, concurrencia, seguridad con resultados satisfactorios aceptados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.</i>
Responsable de los productos	<i>Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior</i>

4.2.5 Entrega productos de software

Objetivo	<i>El objetivo es entregar los productos de software aceptados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, e implementarlos en el ambiente de preproducción de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.</i>
Entrada	<i>Esta actividad tiene como entrada los entregables de las fases de Planeación, análisis de requerimientos de software, Diseño de la solución software, Desarrollo de la solución de software y Pruebas de la solución de software.</i>
Producto de la etapa	<i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Documentación de Instalación que incluya al menos:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Componentes de instalación de aplicación y su documentación actualizados.</i> ○ <i>Componentes de instalación de base de datos y su documentación</i>

CONTRATO N° 00079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

	<p>actualizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Usuario actualizado Elaborar documentación de soporte requerida para el ingreso de la solución a la mesa de ayuda. Acta de recibo a satisfacción por POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS. Capacitación a usuarios finales. Capacitación Técnica y transferencia de conocimiento sobre los requerimientos desarrollados e implementados, dirigida al grupo de trabajo designado por el POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS.
Responsable de los productos	Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior

4.2.6 Estabilización de software.

Objetivo	El objetivo de esta actividad es garantizar el correcto funcionamiento entre la solución y la infraestructura, operación de la solución y la oportuna respuesta sobre posibles defectos durante el plazo de estabilización de la solución de software. Un producto de software se considera estable cuando no presenta defectos, el plazo de estabilización del software es de un (1) mes calendario contado a partir de la puesta en ambiente de producción.
Entrada	Esta actividad tiene como entrada el registro de incidentes
Producto de la etapa	Se deben generar los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> Registro y solución de incidentes. Informe de acompañamiento de la operación. Código fuente y control de versiones de la solución actualizado. Artefactos de instalación de aplicación o base de datos según se requiera. Informe de Pruebas actualizado.
Responsable de los productos	Gerente de Desarrollo, Ingeniero de Soporte/Servicio Estándar, , Ingeniero de software Sénior, Analista Funcional Sénior, Ingeniero de Pruebas Sénior

El proveedor debe realizar todos los mantenimientos correctivos a los defectos del software que afecten la operación del mismo, tanto los reportados por POSITIVA como los identificados por el fabricante dentro de su proceso de calidad, para lo anterior el proveedor debe suministrar las versiones del software para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR y Portal web, que sean necesarias que aseguren la calidad y consistencia del producto. El esfuerzo en horas de mantenimiento del software generado por los defectos del mismo no podrán ser descontadas de las horas de mantenimiento adquiridas por Positiva S.A.

POSITIVA S.A requiere 625 horas del servicio de mantenimiento de software, las cuales serán consumidas durante el periodo de ejecución del contrato y previa planeación del proyecto.

NOTA: El ambiente de preproducción y la administración del código fuente de la aplicación estarán en administración y control de POSITIVA S.A.

GLOSARIO:

Mantenimiento correctivo: cubre los defectos encontrados en el software o su documentación, y que originan un comportamiento distinto al deseado. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento (por ejemplo, uso ineficiente de los recursos de hardware), programación (inconsistencias en la ejecución), documentación

CONTRATO No 000079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

técnica y/o funcional, seguridad o estabilidad, entre otras.
Mantenimiento evolutivo: cubre las necesidades específicas de POSITIVA S.A que el alcance de la versión adquirida no contempla.
Mantenimiento preventivo: Consiste en la revisión constante del software por parte del proveedor para detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro.
Mantenimiento adaptativo. Cubre los cambios requeridos por cambios en el entorno de uso de la aplicación (que incluye el sistema operativo, la plataforma de hardware de cómputo y comunicaciones o, en el caso de las aplicaciones web, el navegador), puede ser indispensable modificarla para mantener su plena funcionalidad en estas nuevas condiciones.

4.3 Fases para la prestación del servicio:

A continuación se describe la forma en que se ejecutará el proyecto mediante fases que sustentan el plan de desarrollo del proyecto, así como sus respectivas actividades y entregables. Este desarrollo deberá tener como referencia la implementación de mejores prácticas basadas en PMI -Project Management Institute.

4.3.1 Fase de Inicio: Gerencia y Gestión del Proyecto

Objetivo	El objetivo de este proceso es adelantar toda la preparación del modelo operativo, procedimientos, instrumentos y herramientas que facilitaran la gestión de ejecución del contrato y la apropiación sobre las mismas, así como adelantar la planeación general de la ejecución del contrato. Es importante tener en cuenta que todos los instrumentos y herramientas deberán ser desarrollados bajo un modelo electrónico de gestión documental y flujos de trabajo, excepto en aquellos casos donde sea absolutamente necesario.
Entradas	La fase de planeación deberá realizarse con al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato. • Propuesta presentada en proceso de contratación. • Inventario de requerimientos iniciales de la entidad.
Producto de la etapa	Se deben genera los siguientes entregables: <ul style="list-style-type: none"> • Documento que certifica que el equipo de trabajo base presentado en la propuesta, corresponde con el equipo presentado por el CONTRATISTA para iniciar la ejecución del contrato. • Planeación global del proceso de construcción de software. • Definición de los productos de entrada y salida del proceso y formatos a utilizar para su documentación y entrega. • Definición de la estructura de gestión documental del proyecto, ya que todos los documentos y entregables del proyecto se deben manejar en medio electrónico. • Definición de los Ciclos de requerimientos que se considerarán en el proyecto. • Cronograma de trabajo, Asignación de recursos, Matriz de riesgos. • Formato de Actas de Reunión • Definición de estándares de programación. • Plan de Comunicación • Aprobación Metodología de Estimación de Esfuerzo • Definición Acuerdos de Acceso a la plataforma tecnológica de POSITIVA S.A y Seguridad de la Información, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad.

4.3.2 Fase de Producción

CONTRATO N° 00079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

Objetivo	<i>Esta Fase consiste en ejecutar los servicios requeridos en los numerales 4.1 Servicio de Soporte de Software y 4.2 Servicio de mantenimiento de Software.</i>
Entradas	<i>Comprende las definidas en los numerales 4.1 y 4.2</i>
Producto de la etapa	<i>Comprende las definidas en los numerales 4.1 y 4.2</i>

4.3.3 Fase de Control

Objetivo	<i>El objetivo de esta etapa es realizar control permanente a lo largo de la ejecución del proyecto, facilitando el seguimiento del mismo.</i>
Entradas	<i>La documentación y formatos definidos en la Fase de Inicio y Producción.</i>
Producto de la etapa	<i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación y análisis de ANS (Mensual) • Documento Avance de Proyecto • Liquidación de Servicio (Mensual) • Informe de Actividades, Documento Seguimiento y Control de Riesgos Informe de prestación del Servicio de soporte funcional y tecnológico y mantenimiento en donde se detalle el avance en los productos de software que se encuentran en ejecución o que fueron cerrados durante el ciclo y deberá contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ El estado de cada requerimiento ○ Acciones Correctivas recomendadas. (Mensual). ○ Gestión de defectos de productos entregados.

4.3.4 Fase de Cierre

Objetivo	<i>El objetivo de esta etapa es el cierre del contrato, una vez finalizado la ejecución de todos los planes de proyecto de solución.</i>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo de ejecución del contrato. • Herramientas para la gestión y seguimiento.
Producto de la etapa	<i>Se deben generar los siguientes entregables:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de cesión de derechos de autor: El software desarrollado el cual será de propiedad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, por tanto éste tendrá sobre el mismo los derechos patrimoniales y podrá realizar el mantenimiento posterior, directamente o a través de terceros, si lo considera necesario. • Informe de cierre de proyecto • Informe de cierre contractual, en el formato establecido por la entidad contratante. • Entrega del archivo del contrato, de acuerdo con las tablas de retención documental del Plan de Gestión Documental.

4.4 Acuerdos de Niveles de servicio

El CONTRATISTA prestará el servicio de mantenimiento de software de acuerdo con los Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS antes mencionados y estará en obligación de cumplir con los tiempos definidos o el cronograma que se pacte entre POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A y El CONTRATISTA para la solución de requerimientos. Los tiempos de análisis podrán ser redimensionados según complejidad del requerimiento previo acuerdo con el interventor del contrato. Adicionalmente, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. estará en facultad de aplicar las sanciones de acuerdo a la siguiente formulación:

CONTRATO No 0007 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

#	Descripción	Forma de medición	Unidad de medida	¿Cuándo se mide?	Valor de aceptación
1	Nivel de cumplimiento en las entregas a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	Número total de requerimientos de software entregados a POSITIVA * 100 / Número de requerimientos asignados al CONTRATISTA por parte de POSITIVA durante el ciclo.	Porcentaje	Cada mes con la facturación.	Mayor e igual al 90%. Para porcentajes menores al 90% se aplicaran descuentos del 3% del valor de la factura del ciclo.
2	Tiempo de reemplazo de miembro del equipo	Contabilización de días hábiles utilizados para el remplazo de algún integrante del equipo, contados a partir de la notificación de retiro del personal.	Días hábiles	Cada mes con la facturación.	Mayor a 10 días hábiles Se aplicaran descuentos del 3% del valor de la factura del ciclo.

El proponente deberá presentar en su propuesta el costo de cada servicio requerido:

Servicio Requerido	Cantidad de horas requeridas	Tarifa mensual o Tarifa Hora (COP\$)
Soporte Funcional y Tecnológico	Por demanda	N/A
Mantenimiento Evolutivo	625	\$120.000

CALIFICACIÓN DE LA PROPUESTA:

Se calificará con un total de 100 puntos así:

Criterios de calificación y selección:	La sumatoria será 100 puntos
Aspectos técnicos: Cumplimiento de los requerimientos técnicos de los servicios	80 puntos
Aspectos económicos: se asigna el mayor puntaje a la propuesta más económica.	20 puntos

5. Características Técnicas del bien o servicio a contratar:

- Especificaciones técnicas y de diseño

W Para las contrataciones relacionadas con tecnología:

CONTRATO No 000079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

a) Especificaciones técnicas:

Tiempos de respuesta y mecanismo de interlocución:

Los tiempos definidos para el desarrollo del presente proyecto serán los relacionados en un plan de trabajo consensuado entre las partes, el cual será avalado y monitoreado por el supervisor del contrato.

Garantía técnica requerida, extensión de la misma y condiciones para su mantenimiento y efectividad:

Las soluciones de software construidas para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web y Junta Directiva tendrán un año de garantía por defectos en el código fuente que afecte la estabilidad e Integralidad de los sistemas de información.

Debe garantizarse que para todas las soluciones implementadas o a las que se haga mantenimiento, se pueda realizar mantenimiento posterior con independencia total del CONTRATISTA que sea adjudicatario de este proceso.

Inventario de repuestos que debe mantener el contratista, mano de obra, transporte de los bienes, alcance de la garantía y servicio adicional o personalización: N/A

Perfil del personal que se requiere para instalar la solución, sitio de la instalación, transferencia de conocimiento durante la instalación y la ejecución del contrato:

El personal asignado por parte de contratista debe ser idóneo y con la experticia ofrecida y suficiente para la ejecución del contrato. Si se llegare a cambiar algún funcionario del contratista será remplazado por alguien del mismo nivel o superior y dicha cambio debe garantizar a POSITIVA la solución a los incidentes y desarrollos en el tiempo requerido por el contrato.

A Continuación se presentan los recursos/roles mínimos que podrán asignarse de acuerdo a los requerimientos y planes de trabajo acordados, al igual que las responsabilidades mínimas y el perfil correspondiente:

ROL REQUERIDO	RESPONSABILIDAD	PERFIL
Director de Proyecto:	Quien será el responsable de la planeación, ejecución, seguimiento y control, calidad y cierre del proyecto. Además deberá rendir los informes inherentes a la labor desarrollada.	Ingeniero de Sistemas o Electrónico con estudios de postgrado mínimo a nivel de especialización en Gerencia de Proyectos, certificado por Microsoft como MCTS o MCITP en SharePoint Server 2010, SQL Server 2008 y Windows Server 2008 Experiencia profesional Mínima de cinco (5) años, experiencia específica mínima en dos (2) contratos como director de proyectos relacionados con implementación de Intranet y/o portales, desarrollados en Share Point.

000079



CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

<p>Arquitecto de información</p>	<p>Responsable de definir una eficiente arquitectura que interactúe y se integre con los demás sistemas internos y externos de la institución, según lo requiera la solución.</p>	<p>Ingeniero de Sistemas o Electrónico con estudios de postgrado mínimo a nivel de Especialización, certificado por Microsoft en SharePoint.</p> <p>Experiencia profesional mínimo de Dos (2) años a nivel profesional, experiencia específica en mínimo dos (2) contratos relacionados con implementación de Intranet y/o portales, desarrollados en Share Point.</p>
<p>Desarrollador de Aplicación:</p>	<p>Responsable del desarrollo de los aplicativos que soportan los servicios solicitados, de acuerdo a los requerimientos funcionales y las reglas de negocio.</p>	<p>Ingeniero de Sistemas con certificación MCTS o superior en desarrollo sobre plataforma Microsoft Office Share Point Server.</p> <p>Experiencia profesional mínima de un (1) año y experiencia específica en mínimo dos (2) contratos relacionados con implementación de Intranet y/o portales, desarrollados en Share Point</p>
<p>Diseñador Gráfico:</p>	<p>Responsable de direccionar y apoyar el desarrollo de la solución propuesta, desde el punto de vista gráfico, definiendo los parámetros de diseño gráfico, navegación y comunicación de la Intranet. Es decir es responsable de todas las interfaces de usuario que conforman la Intranet.</p>	<p>Profesional como diseñador gráfico</p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años y haber participado como mínimo en dos (2) contratos relacionados con implementación de Intranet y/o portales</p>
<p>Analista de Pruebas</p>	<p>Validar los productos del ciclo de desarrollo de software, siguiendo planes de prueba que permitan garantizar la Calidad óptima de las aplicaciones</p>	<p>Profesional, con certificación MCTS o superior en Microsoft Office SharePoint</p> <p>Experiencia laboral mínima de un (1) año, experiencia en mínimo dos (2) contratos relacionados con implementación de Intranet y/o portales, desarrollados en Share Point.</p>

2

CONTRATO No 000079

DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

De acuerdo con el Artículo 8 del Decreto 770 de 2005, los estudios de postgrado a nivel de especialización pueden ser equivalentes por dos (2) años de experiencia profesional.

Informes o productos que debe presentar el contratista:

Informes de avance mensual en el que se detallen: los compromisos pactados, las actividades ejecutadas y los responsables de las mismas.

Procedimientos de instalación de los productos (duración, condiciones o requisitos técnicos):

Acorde con el procedimiento de puesta en producción establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

El lugar de prestación del servicio o entrega de la solución será en Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Confidencialidad

El CONTRATISTA deberá suscribir los acuerdos de confidencialidad que defina POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Certificados de calidad y de representación comercial que debe acreditar el proponente: CÁMARA de COMERCIO – RUP

El Plan de Comunicaciones será acordado entre El CONTRATISTA y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. Implementando la metodología para llevar a cabo la ejecución del servicio a adquirir.

Suministro de equipos adicionales para la instalación

N/A

b) Impacto en la infraestructura tecnológica de la entidad:

De no realizarse soporte y mantenimiento para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server), se podrá ver impactado la operación de la compañía siendo estos aplicativos misión de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS, identificados dentro del análisis de impacto al negocio (BIA), por lo anterior cualquier afectación recaería en impactos negativos, financieros y reputaciones.

c) Coherencia técnica de la contratación respecto a otras herramientas adquiridas con anterioridad

En consecuencia que las actividades a realizar involucran ajustes sobre componentes software que actualmente se encuentran en producción, es necesario que El CONTRATISTA realice las pruebas funcionales y no funcionales internas que aseguren que el nuevo código o el código modificado no tenga un impacto negativo sobre las funcionalidades realizadas por El CONTRATISTA u otro tercero que haya realizado integración de software con los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server). Adicionalmente no debe tener ninguna incidencia sobre los atributos de calidad con que cuenta actualmente el sistema, buscando la mejora y optimización en cuanto a estos atributos de Calidad.

d) Servicios conexos (capacitación, soporte requerido y actualizaciones)

Una vez se realice la entrega a satisfacción a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS de los productos de software, El CONTRATISTA realizará transferencia de conocimiento desde el punto de vista funcional y técnico al igual que la creación o actualización de los manuales de usuario y documentos técnicos que se describen en el alcance de este servicio a contratar.

Especificaciones de calidad

El soporte funcional y tecnológico y mantenimiento para con los sistemas de información corporativos de

CONTRATO No **000079** DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server), deberá cumplir con los artefactos solicitados y acorde a las características funcionales y tecnológicas para este bien o servicio.

• **Volúmenes N/A**

• **Cobertura**

El lugar de prestación del servicio o entrega de la solución será en Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS. El aplicativo PQR es utilizado a nivel nacional.

• **Entrega**

El lugar de entrega de la solución será en Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.

6. Restricciones actuales N/A

7. Trámites legales y presupuestales especiales

Teniendo en cuenta el Manual de Contratación de la Compañía aprobado por la Junta Directiva el pasado 18 de febrero de 2009 en su Artículo 19 "Invitación Directa" numeral 14 "Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo CONTRATISTA esté en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo – beneficio para la Compañía."

Amparado bajo CDP 2014000230 de Enero 17 de 2014

- 3.) Que la propuesta presentada por el CONTRATISTA fue evaluada en sus aspectos jurídicos, técnicos, financieros y económicos, evaluación que evidenció que la misma cumple con los criterios de selección definidos, y demás requisitos exigidos al CONTRATISTA, luego se acredita la experiencia, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerida para la ejecución del objeto contractual.
- 4.) Que EL CONTRATISTA no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO

EL CONTRATISTA se obliga con POSITIVA a la Prestación de servicios soporte funcional y tecnológico y mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y adaptativo para los sistemas de información corporativos de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, Portal web, Junta Directiva y software base (Share Point, Project Server).

PARAGRAFO PRIMERO: El objeto contractual se desarrollara conforme a la definición técnica suscrita en el documento de estudios previos.

PARAGRAFO SEGUNDO: Para mayor ilustración y definición de los términos del presente contrato, se entiende que los servicios y actividades a prestar y realizar están descritos en la justificación de la contratación y la propuesta del contratista con sus anexos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.

CONTRATO No 000079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA en cumplimiento del contrato, estará obligado a:

1. *Cumplir con el objeto contractual.*
2. *Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato.*
3. *Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones.*
4. *No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.*
5. *Radicar las facturas de cobro dentro de los plazos establecidos.*
6. *Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.*
7. *Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.*
8. *Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.*
9. *EL CONTRATISTA se obliga a suministrar el personal que presentó en su propuesta, por lo que cualquier cambio del mismo durante la ejecución del contrato deberá contar con la aprobación previa del supervisor del mismo. Este personal dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA, quien será su contratante o empleador directo y responderá por sus honorarios, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.*
10. *El CONTRATISTA se compromete a cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios anunciados en el numeral 4.4 del presente documento.*
11. *El CONTRATISTA se obliga a proveer y mantener la cantidad de roles requeridos por demanda de acuerdo con las necesidades de la entidad dentro del presupuesto establecido para la ejecución del contrato.*
12. *POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS se reserva el derecho de solicitar al CONTRATISTA los cambios de personal del equipo que considere convenientes y éste se obliga a realizar dichos cambios durante la ejecución del contrato, teniendo en cuenta que las características del profesional deben cumplir con el perfil mínimo establecido en Pliego de Condiciones igualmente debe presentar un plan de transferencia de conocimiento entre la persona entrante y saliente que garantice la continuidad del contrato.*
13. *Será responsabilidad del CONTRATISTA suministrar todos los equipos de cómputo (Servidores requeridos para los ambientes de desarrollo, pruebas, así como los equipos de escritorio, portátiles) requeridos para la operación de los servicios requeridos, las herramientas para administrar el ciclo de vida del software son provistas por el Contratista y residirán en la plataforma tecnológica del mismo.*
14. *El recurso humano de trabajo deberá estar en las instalaciones del Contratista, sin embargo, POSITIVA S.A podrá solicitar la presencia de algún o algunos de los recursos humanos en las instalaciones de la Entidad, de forma parcial según se requiera.*
15. *El CONTRATISTA transfiere de manera total y sin limitación alguna a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. los derechos patrimoniales de autor que ostenta por la creación de la aplicación y/o software desarrollado para POSITIVA. En virtud de lo anterior, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. adquiere los derechos de uso, transformación, adaptación y comunicación pública de la obra. Las demás que por ley o contrato le correspondan.*

af

CONTRATO N° 791 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE POSITIVA
POSITIVA en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. *Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.*
2. *Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA.*
3. *Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.*
4. *Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.*
5. *Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS hará entrega a EL CONTRATISTA de dicha información, en medio magnético.*

CLÁUSULA CUARTA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL PRESTADOR DE SERVICIO:
EL PRESTADOR DE SERVICIO deberá implementar un plan de acción encaminado a garantizar el cumplimiento de las competencias mínimas que se detallan a continuación respecto del personal que emplee dentro o fuera de las instalaciones de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. en cumplimiento del objeto del presente Contrato:

Orientación a Resultados

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

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

Orientación al Usuario y al Ciudadano

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

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

CONTRATO No 000079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

PARAGRAFO: POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. y EL PRESTADOR DE SERVICIO concertaran los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

CLAUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO
El valor del presente contrato es hasta por la suma de **CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$150.000.000,00)** incluyen el IVA, suma que será cancelada de forma mensual y el valor de cada pago estará sujeto al informe de avance del contrato, el cual debe ser certificado y autorizado por los supervisores del contrato y dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

PARAGRAFO.- 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. c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior.

CLAUSULA SEXTA.- PLAZO
El término de duración del presente contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2014, a partir del perfeccionamiento, legalización del mismo y firma de la respectiva acta de inicio.

CLAUSULA SÉPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION
El lugar de ejecución será la CASA MATRIZ de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA OCTAVA.- SUPERVISION
La supervisión de este CONTRATO estará en cabeza de quien este en el cargo del Gerente de Soluciones de TI, en propiedad o encargado de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**

CLAUSULA NOVENA.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
El presente contrato cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.2014000230 expedido el 17 de enero de 2014 por el área de presupuesto de la compañía, el cual se afectará en su totalidad.

CLAUSULA DECIMA.- INDEMNIDAD
El CONTRATISTA con la aceptación del presente contrato, se obliga a mantener a **POSITIVA** libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

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** le imparta. Cuando se compruebe que hubo una negligencia o descuido por parte de algún profesional de **EL CONTRATISTA** y ello causara un perjuicio a **POSITIVA** ésta podrá repetir lo pagado contra **EL CONTRATISTA**.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES
Para la contratación de **POSITIVA** se aplicará el régimen jurídico de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en las leyes para la contratación estatal.

CONTRATO No 00078 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

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

Si llegase a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **POSITIVA**

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, éste cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de **POSITIVA**.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- NO EXCLUSIVIDAD

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

CLAUSULA DECIMA CUARTA.- EXCLUSION DE LA RELACION LABORAL

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

CLAUSULA DECIMA QUINTA.- 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 a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos autorizados por la legislación colombiana.

CLAUSULA DECIMA SEXTA.- CLAUSULA PENAL

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**, a título de cláusula penal pecuniaria, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

CLAUSULA DECIMA SEPTIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

a **POSITIVA**, podrá dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte

CONTRATO No 000079 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. d) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- LIQUIDACION

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

CLAUSULA DECIMA NOVENA.- PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona alguna natural o jurídica. La celebración de subcontratos no liberará a **EL CONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente contrato. **POSITIVA** no adquirirá relación alguna con los subcontratistas.

CLAUSULA VIGESIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL ADJUDICATARIO** durante la ejecución de la Aceptación de Oferta, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidada la Aceptación de Oferta. Además **EL ADJUDICATARIO** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión de la presente aceptación le fuere dado a conocer por **POSITIVA**., con lo cual a partir de la fecha **EL ADJUDICATARIO** y/o sus funcionarios se entiende que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL ADJUDICATARIO** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL ADJUDICATARIO** tomará todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información propia de **POSITIVA**. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación del mismo por dos (2) años. Esta cláusula y sus implicaciones, aplican de manera igual para toda aquella información o detalles técnicos o comerciales que sean entregados o se sean de conocimiento desde **EL ADJUDICATARIO** a **POSITIVA**. La información generada, procesada y/o almacenada en el servicio prestado es propiedad de **POSITIVA**.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA

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

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

EL CONTRATISTA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente contrato. Así Mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CONTRATO N° 007 S DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados.
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del contrato en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de Positiva Compañía de Seguros S.A., tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que Positiva Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del contratista.
4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA.- GASTOS E IMPUESTOS

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

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- AUDITORÍAS

Teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del **CONTRATANTE** o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA.- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

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

Tipo de Proveedor: A Persona Jurídica; Prestación de servicios en las instalaciones de Positiva.

- Afiliación y pagos a Seguridad Social
- Reglamento Higiene y Seguridad Industrial
- Políticas de calidad, S&SOA y/o Ambiental
- Políticas de Prevención del consumo de sustancias Psicoactivas Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- Matriz de Peligros y Riesgos (Panorama de Riesgos)
- Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales
- Constancia de Capacitación en prevención y atención de emergencias (empresa).
- Constancia de capacitación en Prevención de riesgos laborales (empresa)
- Certificación de la ARL del comportamiento de accidentalidad de la empresa en los últimos tres (3) años * (Periodicidad: ANUAL) *La Certificación de la ARL sobre accidentalidad, debe incluir número de accidentes totales, número de accidentes que generaron

000079

CONTRATO No DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

incapacidad; número de días de incapacidad generados; descripción de los accidentes fatales o que generan incapacidad permanente.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- 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, 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 OCTAVA.- GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de Entidades Estatales por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. **b) Garantía de la calidad del Servicio:** La buena calidad del servicio, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6) meses más. **c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones,** al personal que emplee el contratista en la ejecución del contrato, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y por el plazo del mismo y tres (3) años más

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA: MULTAS

En caso de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones y sin que sea necesario requerimiento alguno, **EL CONTRATISTA** pagará a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, el uno por mil (1x1000) del valor del contrato por cada día de retraso, hasta que cese el incumplimiento. Si el monto total de las sumas a cargo de **EL CONTRATISTA** por razón de la cláusula penal prevista fuere igual al diez por ciento (10%) del valor del presente contrato, **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, podrá proceder a darlo por terminado por incumplimiento. El cobro de dicha sanción podrá ser concurrente con la cláusula penal.

CONTRATO No 00007 DE 2014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A. - BEXTECHNOLOGY

La presente cláusula no constituye una estimación de perjuicios por el incumplimiento o por la mora en el cumplimiento, razón por la cual POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá solicitar adicionalmente la cláusula penal pecuniaria a que se refiere la cláusula anterior y, si es el caso, el pago de los demás perjuicios que se hubiesen causado de acuerdo con la ley. POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá compensar de forma directa las sumas a favor de EL CONTRATISTA con el valor de la cláusula penal, incluida la de multas, que se han previsto en el presente contrato, o exigidas al garante. Igualmente, POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá cobrarlas por vía ejecutiva con base en el presente contrato y la declaración de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., sobre el incumplimiento, lo cual es aceptado por EL CONTRATISTA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

Este contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes y elaborado el registro presupuestal y legalizado con la aprobación de las garantías.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.-

DOMICILIO CONTRACTUAL:

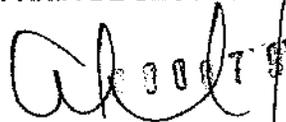
Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los

24 ENE 2014.

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

EL CONTRATISTA



ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN
Presidente

LUIS AUGUSTO PATIÑO FIGUEROA
Contratista

Elaboró: Diana Carolina Suarez Romero
Revisó: David Hernando Gil
Aprobó: Sandra Rey