

**CONTRATO No 8645 DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 y posesionado mediante acta No 1810 de junio 12 de 2008 y debidamente autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A.**, sociedad anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado que para los efectos del presente contrato se denominará **POSITIVA S.A.**, con Nit 860.011.153-6, y por la otra parte, **DIEGO FERNANDO CARDONA PAZ**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4.337.854, en su calidad de Representante Legal de **MTBASE S.A.S** con Nit 800220028-1, quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Promoción y Prevención 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 el único distribuidor de SYBASE INC para Colombia, y que el proveedor cuenta con la idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del presente contrato, de acuerdo a lo dispuesto en el **Artículo 19 numeral Segundo 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:*

2. "Cuando no exista pluralidad de oferentes."

- 2.) Que el Vicepresidente Financiero y Administrativo de **POSITIVA**, solicito la contratación amparado en la justificación descrita en el documento de estudios previos argumentando lo siguiente:

*"Se requiere licenciar 4 procesadores del servidor de aplicaciones EASERVER 5.5 Enterprise Edition, para atender los requerimientos de publicación y atención de servicios paralelos en ambiente INTERNET del sistema de información SIARP.*

*Este servicio será consumido por los proyectos que dependen de la Vicepresidencia Técnica (CODESS y Centros de Excelencia), Vicepresidencia de Promoción y Prevención (Universidad del Rosario y Universidad Manuela Beltrán), y dispondrá los Web Services de integración necesarios además de la Totalidad del Servicio SIARP, este requerimiento dispone la Infraestructura de Software base (servidor de aplicaciones) que integra los diferentes proveedores de Servicios de POSITIVA y el sistema CORE, en caso de no licenciar este producto no se podrá integrar las Soluciones requeridas por la Vicepresidencia Técnica y POSITIVA tendrá que seguir comprando infraestructura para asignación de VPN's tanto para usuarios como se requiera en cada proyecto. "*

- 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.



000645

**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

5.) Que para amparar el presente contrato se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 2012000620 expedido el 26 de Junio de 2012, por el área de presupuesto de **POSITIVA**.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO**

**EL CONTRATISTA** se obliga a suministrarle a **POSITIVA** la Licencia Sybase Enterprise Application Server – Advanced Edition Plataforma Windows 32 Bits, para cuatro (4) CPU procesadores con suscripción de actualización de Software empresarial y Soporte Técnico modalidad Desktop extendido.

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

**CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**EL CONTRATISTA** en cumplimiento del contrato, estará obligada a:

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del presente contrato, evitando dilaciones.
3. Radicar las facturas dentro de los plazos establecidos.
4. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del mismo.
5. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

**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.

**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. Evaluar periódicamente el desempeño de **EL CONTRATISTA**.
4. Resolver las peticiones que le sean presentadas por **EL CONTRATISTA** en los términos consagrados en la Ley.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

**CLÁUSULA CUARTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

El valor del presente contrato asciende a la suma de **NOVENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS PESOS M/CTE (\$93'507.600.00)**. Iva Incluido, suma que será cancelada previo recibido a entera satisfacción por parte del Supervisor del Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Para tramitar el pago mensual, 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 el cual contenga el número de verificación de pago que reporta el operador logístico soporte de las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.



000645

**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

**PARAGRAFO SEGUNDO:** 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; si la factura no es presentada con los documentos solicitados, el plazo de treinta (30) días no comenzara a contarse hasta tanto no se aporten, dicha demora no generara a el CONTRATISTA el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

**CLÁUSULA QUINTA.- PLAZO:**

El plazo de ejecución del presente contrato será de treinta (30) días para la entrega de productos y un (1) año de soporte para la Licencia previo registro presupuestal y legalización y firma del acta de inicio.

**CLAUSULA SEXTA.- LUGAR DE EJECUCION:**

Se fija como lugar de ejecución la ciudad de Bogotá.

**CLAUSULA SÉPTIMA.- SUPERVISION:**

La supervisión de este contrato estará a cargo del Gerente de Informática de Positiva Compañía de Seguros S.A.

**CLÁUSULA OCTAVA.-DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

El presente contrato cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 2012000620 expedido el 26 de Julio de 2012 por valor de \$93.507.600.00, el cual se afectara en su totalidad.

**CLÁUSULA NOVENA.- GARANTÍAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de *Entidades Estatales* por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Garantía de cumplimiento:** El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) 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 cuatro (4) 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.

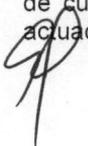
**PARAGRAFO SEGUNDO:** El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a **EL CONTRATISTA**, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Será de cargo de **EI 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 DÉCIMA.- INDEMNIDAD**

**EI 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. (Art. 5.1.6 Decreto 0734 de 2012).



**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**
**CLÁUSULA 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA 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.

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**.

**CLÁUSULA 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 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 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CLÁUSULA 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 a diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato, como estimación anticipada y parcial



**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

**POSITIVA**, podrá dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, o no prorrogarlo, por las siguientes causas: a) Si se presenta un cambio de normatividad que afecte de cualquier manera el desarrollo del objeto del presente contrato; b) Si **EL CONTRATISTA** no cumple estrictamente con las políticas de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**; c) Si **EL CONTRATISTA** incumple alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este contrato o las que de él se deriven. e) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA.- LIQUIDACION:**

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

**CLAUSULA DÉCIMA 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 VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:**

La información o los datos a los cuales tuviere acceso **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, serán mantenidos en forma absolutamente confidencial. Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato. Además **EL CONTRATISTA** se obliga a no utilizar, ni a divulgar a terceros parcial o totalmente cualquier información de clientes, política o procedimiento, que con ocasión del presente contrato le fuere dado a conocer por **POSITIVA**, con lo cual a partir de la fecha **EL CONTRATISTA** y/o sus funcionarios se entienden que han sido advertidos de tal clasificación de confidencialidad. La violación de esta Cláusula será causal inmediata para dar por terminado el contrato e iniciar acciones de indemnización civil y/o penal según el caso. De igual manera y para el efecto que **EL CONTRATISTA** pueda garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información de clientes de **POSITIVA**, **EL CONTRATISTA** 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 de la misma por dos (2) años.

**CLAUSULA VIGÉSIMA 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. En el evento de no hacerlo será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá exigir las garantías de que trata el presente documento.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO**

Para el manejo de la información y del software **EL CONTRATISTA** se obliga a acatar la norma legal existente y los reglamentos internos de **POSITIVA** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de **POSITIVA** en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del contrato, por lo cual **POSITIVA** podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el



**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA**

Además de la confidencialidad a que se compromete **EL CONTRATISTA**, en el evento que para la prestación del servicio **POSITIVA** deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de **EL CONTRATISTA**. Al final del plazo de ejecución, **EL CONTRATISTA** deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir **EL CONTRATISTA** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos, o se haya ordenado la destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba.

**PARAGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL CONTRATISTA**, este deberá proceder a informar en forma inmediata a **POSITIVA**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente contrato, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- 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.
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 VIGÉSIMA SEXTA.- GASTOS E IMPUESTOS**

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- 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.



000045

**CONTRATO No DE 2012 PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y MTBASE S.A.S.**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- 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 NOVENA.- MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.**

Acatar y cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de POSITIVA. Para el cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnético, el cual declara recibido con la suscripción del presente contrato.

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:**

Este contrato se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes y elaboración del registro presupuestal.

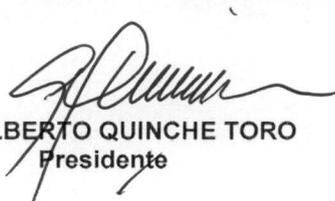
**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:**

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

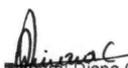
Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los

**17 AGO 2012**

**POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

  
**GILBERTO QUINCHE TORO**  
Presidente

**EL CONTRATISTA**  
  
**DIEGO FERNANDO CARDONA PAZ**  
Representante Legal

  
Elaboró: Diana Carolina Suarez Romero  
Revisó: Omar Ubaldo Vanegas  
Aprobó: Sandra Rey