

**000220**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. DE**  
**2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS**  
**BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Entre los suscritos a saber: **FABIO FLOREZ GIRALDO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No **10.248.951** expedida en Manizales, quien en calidad de **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES** nombrado mediante resolución No 1462 del 18 de noviembre de 2014 y posesionado mediante Acta No 245 del 01 de diciembre de 2014 debidamente autorizado mediante resolución de delegación No 2166 del 09 de septiembre de 2015, obrando en nombre y representación de **POSITIVA 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.**, y por la otra, **MARIA 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 SERVICES S.A.**, con NIT No. **830.126.395-7** y quién para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las cláusulas que se transcriben a continuación y en lo no previsto en ellas, por las normas legales vigentes sobre la materia, 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 lo contemplado en el Manual de Contratación de Positiva: **INVITACIÓN DIRECTA, Capítulo VI, numeral 3 Invitación Directa**, Para garantizar la selección objetiva del contratista y la eficiencia de la gestión contractual, e independientemente de la cuantía, en los siguientes contratos, **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** podrá contratar directamente sin que se requiera obtener previamente varias ofertas: **Literal K** así:  
*"k) Para la adquisición de bienes y/o servicios que aseguren, garanticen o restablezcan la continuidad del servicio, previniendo colapsos e interrupciones de las actividades que conforman el objeto social, y que el mismo proveedor esté en capacidad de prestar. En tales asuntos bastará la elaboración de una solicitud de cotización ajustada a las circunstancias, que justifiquen la misma y siempre deberá tenerse como referencia los precios medios del mercado y/o las evaluaciones económicas efectuadas".*
- 2) Que la Vicepresidencia de Operaciones, justificó la celebración del presente CONTRATO argumentando en los estudios previos la definición de la necesidad a satisfacer con la contratación, la definición del servicio a contratar, las condiciones del contrato a celebrar y el valor estimado del servicio.
- 3) Que dada la cuantía de los recursos involucrados así como la importancia de los servicios a contratar, la presente contratación fue sometida a consideración del Comité Asesor de Contratación de la Compañía en su sesión del 07 de marzo de 2017, el cual impartió su aval según consta en el acta.
- 4) Que **POSITIVA**, para la selección y revisión objetiva de tarifas respecto a los ofrecimientos más favorables del mercado, desarrolló el análisis del sector y estudio de mercado determinando la necesidad de adelantar una renegociación de tarifas con el proveedor actual.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

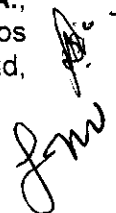
- 5) Que la Vicepresidencia de Operaciones contribuyo a la elaboración de las definiciones de la necesidad para la construcción de los estudios previos, con la asesoría y apoyo de la Gerencia de Abastecimiento Estratégico de la Compañía.
- 6) Que en los estudios previos, se incluyeron los requisitos habilitantes de contratación en sus aspectos jurídicos, financieros, técnicos y 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, fijándose en consecuencia como presupuesto oficial estimado hasta la suma de **DOS MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 2.000.000.000)**, incluido el 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** ha brindado la seguridad de un desarrollo en el aprendizaje del Core del Negocio y tratamiento a todos los asegurados, por lo cual se espera tener la Continuidad en el servicio con **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES** por contar con la experiencia, conocimiento de la compañía y el recurso humano capacitado para brindar el servicio y la capacidad de respuesta inmediata ante los requerimientos de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, 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. Así mismo se concluyó que es importante que el proveedor tenga conocimiento acerca del modelo de servicio de la Compañía, de la cultura organizacional y los valores corporativos de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** para garantizar la efectividad del servicio, por ello se definió que el proveedor tenga construida una trayectoria de trabajo con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, que le haya permitido enriquecer su conocimiento sobre la misión, la visión y la importancia del servicio al cliente, permitiendo que asimile fácilmente el objeto de este contrato, entender el sentido del cumplimiento de los valores de la Compañía y estructurar una oferta a la medida de la necesidad de la Compañía, siendo su aliado estratégico.
- 9) Que con base en el cumplimiento de requisitos exigidos a **EL CONTRATISTA** y cumplidos por éste con la presentación de la oferta, se acredita la experiencia, trayectoria, idoneidad, capacidad, especialidad y conocimiento requerido para la ejecución del objeto contractual.
- 10) Que **EL CONTRATISTA** no se encuentra en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
- 11) El presente contrato, esta soportado presupuestalmente con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP No. 2017000326 expedido por el área de Presupuesto con fecha 20 de abril de 2017 por valor de **DOS MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 2.000.000.000)** con cargo al rubro Contact Center, el cual se afectará en su totalidad.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto las partes acuerdan:

**CLAUSULA PRIMERA.-**

**OBJETO**

**EL CONTRATISTA** se obliga 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,



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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, ciudadanos y a la compañía.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Igualmente forman parte del OBJETO y serán de cargo de EL CONTRATISTA, los servicios y actividades descritos en los Estudios Previos; con sus Anexos, la oferta, los Acuerdos de Niveles de Servicio; la matriz de riesgos, el acuerdo de confidencialidad, y demás documentos presentados como parte de la oferta; documentos éstos que hacen parte integral del presente CONTRATO, al igual que la oferta comercial de abril de 2017.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de presentarse algún cambio en la legislación vigente que afecte sustancialmente el desarrollo del contrato, las partes de común se reunirán para estudiar y determinar las nuevas condiciones del contrato.

**CLAUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA en cumplimiento del CONTRATO, estará obligado a acatar las siguientes OBLIGACIONES:

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. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
8. Las demás que por ley o por el contrato le correspondan.

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, en los términos de la Ley.

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 autorizados, así como la extracción de la información manejada.
2. Atender la línea de servicio al cliente de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. dirigida a clientes, no clientes, clientes potenciales de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Seguros de Vida y ciudadanos en general, derivada del flujo de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- llamadas de entrada recibido de los números de cabecera posicionados actualmente 3307000, 0180000111170 y #533 a través de los tres operadores de telefonía celular Claro, Movistar y Tigo, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad exigidas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. para la prestación del servicio.
3. Realizar remarcaciones o transferencias de llamadas a números telefónicos específicos que enrutarán las llamadas a otros proveedores estratégicos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. o a skilles específicos dentro de la operación.
  4. Permitir instalación de canales propios de comunicación y datos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para lo cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad e instalación de los canales a los operadores que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. designe.
  5. Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad en la atención de Contact center.
  6. Suministrar el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades de Contact Center.
  7. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas, etc.)
  8. Dimensionar semanalmente el recurso humano y planear los recursos asignados para el servicio, con los diferentes componentes físicos, tecnológicos y de comunicaciones, a fin de cumplir con los indicadores esperados por la Compañía y con la eficiencia esperada, acorde a las políticas de austeridad del gasto. El pronóstico debe ser reportado semanalmente a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y dimensionado con base en los históricos de atención con que cuenta EL CONTRATISTA. Estos dimensionamientos serán previamente revisados y avalados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  9. Contar con herramientas tecnológicas y estadísticas que permitan en tiempo real: programar turnos, distribuir mallas, planificar los recursos y administrar el tráfico en función de los niveles de servicio e indicadores de eficiencia definidos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  10. Hacer seguimiento sobre los indicadores de gestión que permitan el control permanente sobre la operación y los resultados.
  11. Gestionar (atender, orientar, asesorar, registrar los servicios requeridos por el asegurado, entregar respuesta al asegurado según el medio, que corresponda y solucionar con amabilidad y oportunidad), los contactos en el servicio, entendiendo que integran atención tipo Contact center.
  12. Capturar en los medios definidos, la información obtenida y entregada a los asegurados de la Compañía y en general a todas las personas que se comuniquen, con el propósito de llevar la trazabilidad de las gestiones y contactos y contar con información de calidad que soporte la toma de decisiones.
  13. Llevar a cabo las iniciativas de atención por medios virtuales, que permitan la evolución de la atención hacia canales no presenciales.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER N<sup>o</sup> 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

14. Destinar 1 (un) puesto de trabajo operativo, (dentro de la operación) con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, y con licencia de office, con el fin de ser destinados a la gestión de promoción y prevención por una o dos asesoras de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. sin que implique costo alguno para POSITIVA.
15. Destinar 1 (un) puesto de trabajo operativo, (dentro de la operación) con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, con licencia de office, y todas las herramientas del proveedor para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio, con el fin de ser destinados al apoyo y seguimiento a la operación por un funcionario de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. sin que implique costo alguno para POSITIVA.
16. Destinar un puesto de trabajo, con acceso a internet a las páginas autorizadas, correo electrónico de la compañía, con licencia de office y todas las herramientas del proveedor para monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio con el fin de ser destinados al apoyo y seguimiento a la operación por un profesional especializado de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., sin que implique costo alguno para POSITIVA.
17. Implementar contingencias a nivel de personal y recursos técnicos a fin de garantizar continuidad en la prestación del servicio así como los indicadores esperados por la Compañía.
18. Implementar mecanismos que aseguren el correcto almacenamiento de los contactos que realicen los asegurados según el canal de ingreso (llamadas, correo, web, chat, SMS y otros que se implementen).
19. Dar cumplimiento a las políticas, procedimientos, instrucciones y directrices de la Compañía, así como las normativas legales vigentes relacionadas al servicio.
20. Grabar el cien por ciento (100%) de las llamadas tanto de ingreso (in- bound), como de salida (Out-bound) y ser debidamente archivadas y custodiadas por EL CONTRATISTA, por un término no inferior a dos (2) años, de igual manera los soportes de los datos de los servicios brindados a través del Contact Center.
21. Almacenar las grabaciones de llamadas en el formato Digital (\*.gsm, \*.wav, \*.mp3) que requiera POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
22. Etiquetar las llamadas para que puedan ser consultadas mediante página Web o programa habilitado por EL CONTRATISTA, en cualquier momento y por diferentes parámetros como número de identificación, número telefónico del cliente, fecha de grabación y rango de horario.
23. Contar con un mecanismo que permita ubicar en línea las grabaciones menores a un mes de las llamadas requeridas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., para control y gestión de la calidad de la operación, las grabaciones mayores a un mes serán solicitadas a través del canal definido y el tiempo de entrega máximo deberá ser no mayor a 24 horas.
24. Garantizar que las grabaciones de las llamadas puedan ser escuchadas a través de cualquier reproductor de Audio como QuickTime o Windows Media Player
25. Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través de la línea de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía.
26. Brindar el Servicio y la plataforma para el envío de mensajería de texto.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER N.º 220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

27. Brindar el Servicio de Horas Back Office para atender las diferentes actividades que previamente y por escrito acuerden las partes contratantes.
28. Atender las llamadas derivadas del Conmutador de la oficina de Casa Matriz de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
29. Desarrollar y ofrecer el servicio de atención a los usuarios que utilicen la página de internet de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. (click to call).
30. Atender las solicitudes, quejas y reclamos, para lo cual prestará el servicio de atención telefónica a clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., para radicar y solucionar en primer nivel los problemas, inconvenientes o solicitudes presentados en relación con los productos y servicios ofrecidos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A, en caso de ser necesario realizar los escalamientos, utilizando el aplicativo de quejas y reclamos, de acuerdo con los guiones y procedimientos suministrados y aprobados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
31. Elaborar respuesta a las PQR identificadas por su gestión dentro de las 72/horas posteriores a su notificación que incluyan la procedencia de las mismas y acciones establecidas. En caso tal de que la PQR, sea catalogada como una PQR express, esta respuesta deberá ser elaborada dentro del las 24 horas posteriores a su notificación y de la misma forma incluyendo la procedencia de las mismas y acciones establecidas.
32. Desarrollar y ofrecer el servicio de virtual Hold, Este servicio se activará en los momentos en que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS lo solicite previo acuerdo con Américas Bussiness Process Services, teniendo en cuenta necesidades del servicio, o por situaciones particulares que se puedan presentar en la operación.
33. Atender las campañas Out bound que se acuerden entre las partes, y que sean diferentes a las gestiones relacionada con ventas y cobranzas.
34. Actualizar la base de datos de los clientes que se comuniquen con la línea de Servicio al Cliente, los cuales podrán ser reportados directamente a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. a través de los aplicativos, o diligenciamiento de formularios que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. designe y/o bases de datos.
35. Remitir de manera mensual el detalle de la tipificación de las llamadas tramitadas a través del CRM que le permitan a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. identificar los motivos de comunicación.
36. Habilitar la página dispuesta por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. para que los agentes de servicio tengan el acceso a la información necesaria para atender los requerimientos de información en la operación.
37. Realizar las mediciones que las campañas requieran, siguiendo los parámetros determinados de mutuo acuerdo por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y EL CONTRATISTA.
38. Elaborar y rendir los informes que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. requiera y en las condiciones en que se necesite, siempre y cuando dicho informe no tenga incidencia económica para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. En caso que así fuera, las partes de común acuerdo convendrán en rendir el informe y acordarán los valores económicos que dicho informe signifique.
39. EL CONTRATISTA deberá contar con un Plan de Continuidad de Negocio (PCN)

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- acorde a las necesidades de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. que garantice la prestación del servicio de manera constante y permanente. Dicho plan quedará debidamente documentado, entre las partes, a través de acta la cual será revisada constantemente. Este plan de continuidad deberá ser demostrado con las correspondientes pruebas realizadas.
40. Contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorear el funcionamiento de la línea de forma permanente (7\*24) y que generen alertas cuando se detecte alguna inconsistencia.
  41. Contar con las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de las circulares 042 de 2012, 022 de la Superintendencia financiera y Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
  42. Proveer el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de las actividades de Gestión de encuestas de satisfacción, campañas informativas, bienvenidas, retención, fidelización, renovación y recordación, que previamente y por escrito se acuerden entre las partes.
  43. Garantizar el acceso a internet para las personas que designe POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. ya que por sus funciones deben tener este servicio.
  44. Realizar el inicio o cierre de los servicios de acuerdo a las definiciones realizada en el ítem de especificaciones funcionales.
  45. Incluir al mes 200 horas mensuales para desarrollo de software de acuerdo a los requerimientos de POSITIVA, sin que represente ningún costo adicional.
  46. Suministrar los canales de voz y datos para atender el tráfico de las llamadas entrantes y salientes (E1, primarios, equipos terminales de datos/voz, entre otros), garantizando el número de canales o líneas dedicadas y exclusivas para atender la capacidad de llamadas generadas por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. a través de sus líneas telefónicas.
  47. Permitir instalación de canales propios de comunicación y datos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para lo cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad de los operadores que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. designe.
  48. Asumir el costo del servicio de los canales de datos que requiera para soportar la operación y de la misma forma deberá ajustar el ancho de banda de acuerdo al dimensionamiento del tráfico de la operación.
  49. Recibir el flujo de llamadas de entrada a través del número de cabecera posicionado actualmente 3307000, a que recibirá a su vez el tráfico de la línea Nacional 0180000111170 y del #533 a través de los tres operadores de telefonía celular Claro, Movistar y Tigo.
  50. Monitorear constantemente los canales telefónicos con el fin de informar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. el % de su ocupación y cuando esté presente una saturación mayor o igual al 80%, deberá alertar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. para que se realice el respectivo análisis de la necesidad de realizar algún crecimiento en esta infraestructura.
  51. Proveer un enlace de 30 canales a modo de alquiler que soportará los 120 canales disponibles mencionados en el párrafo anterior para la atención del tráfico de llamadas entrantes y salientes. En caso tal que POSITIVA COMPAÑIA DE

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- SEGUROS decida prescindir de este alquiler y desee instalar un canal propio, deberá dar aviso a EL CONTRATISTA con por lo menos 15 días de anticipación, con el fin de proceder a realizar el desmonte del enlace e implementación del enlace Propiedad de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.
52. Realizar el desborde de las llamadas para las opciones en que se requieran la prestación de los servicios médico asistenciales, hacia el proveedor de Operación Logística designado por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  53. Realizar el desborde de las llamadas a los proveedores estratégicos que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. requiera para atender procesos específicos
  54. Realizar las transferencias de llamadas de los agentes del Contact Center hacia el Operador Logístico realizando la respectiva configuración de los VDN's, que direccionaran a Skilles específico
  55. Garantizar el crecimiento de canal en los casos de crecimiento de la operación por aumento en el tráfico sin que implique costo para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  56. Entregar el documento de DIAGRAMA DE ARQUITECTURA Y DIAGRAMA FUNCIONAL de la solución de voz.
  57. Reportar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. de forma permanente los hallazgos o anomalías presentados durante la prestación de servicios generados para la atención en la línea.
  58. Poner a Disposición la planta telefónica para Positiva y que disponga de las definiciones realizadas en las especificaciones funcionales.
  59. Suministrar el servicio de CTI que debe ser compatible con el envío de datos realizados por el IVR y actuar como interfaz entre los clientes y los medios de comunicación que empleen los procesos de cara al cliente para el manejo de los datos de los clientes. Los costos de desarrollo para la integración de CTI deben ser asumidos por EL CONTRATISTA. El CTI debe dar cubrimiento al 100% de los asesores, con manejo de reportes automáticos de conectividad de usuarios y conexión y administración de las bases de datos en línea.
  60. Prestar el servicio de IVR como plataforma de comunicaciones que permita interactuar y recibir información a los usuarios, sin necesidad de ser atendido por un asesor.
  61. Desarrollar Servicios de audio respuesta (IVR) transaccional o no transaccional, para la atención de los diferentes productos de la compañía, este desarrollo se realizará durante la ejecución del contrato.
  62. Desarrollar servicios de IVR transaccional que permita auto atención evitando el paso a asesor cuando POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS lo requiera.
  63. Brindar el servicio de audio respuesta IVR a los clientes de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. para consultas de información e integrarla con plataformas de web services o con cualquier otra acción como respuesta de un evento generado por un usuario.
  64. Ofrecer el servicio de Text to Speech para que se puedan crear mensajes en minutos y ser implementados en el ingreso al Menú del IVR o en opciones transaccionales. El servicio del IVR transaccional será desarrollado durante la ejecución del contrato.
  65. Ofrecer el servicio de grabación de voz corporativa para ser implementadas en IVR y realizar modificaciones en el árbol de navegación en un término no mayor a 8 días.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

66. Ofrecer el servicio de atención telefónica para consultas y reclamos de clientes que hayan ingresado al sistema de audio respuesta de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. o desarrollado por EL CONTRATISTA y que hayan solicitado la opción de operador.
67. Realizar la configuración del IVR principal del número de cabecera y de la programación en su planta telefónica.
68. Realizar las grabaciones de las opciones del IVR con voz humana corporativa suministrada por el proveedor, esta persona deberá estar disponible para los ajustes que requiera POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS.
69. Realizar los cambios al IVR que solicite previamente POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, y deberán ser probados previamente con ambientes separados al de producción, para efectos de desarrollos y de pruebas, antes de llevar a producción nuevas versiones del sistema. Estos ambientes deben estar provistos de todos los mecanismos de seguridad necesarios que no pongan en riesgo la información y la operación.
70. Cumplir las definiciones realizadas en las especificaciones funcionales para el desarrollo del IVR.
71. Contar con un sistema automático, progresivo, manual y predictivo de marcación a los teléfonos de los clientes que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. provea.
72. contar con un sistema Blending para intercambio automático de llamadas de entrada y salida.
73. Disponer del servicio de llamadas masivas para cuando POSITIVA lo requiera.
74. Ofrecer dentro del servicio de envío de mensajes de texto (SMS) con las definiciones detalladas en el ítem de especificaciones funcionales.
75. Disponer del envío de Mensajes de texto a cualquier operador de telefonía celular en Colombia, con las definiciones detalladas en el ítem de especificaciones funcionales.
76. Ofrecer dentro del servicio, el desarrollo del chat sin costo y cumpliendo con las definiciones detalladas en el ítem de especificaciones funcionales.
77. Desarrollar la herramienta de chat para brindar el servicio de chat para la atención de los diferentes productos de la compañía. Esta debe ser una aplicación que permita el manejo y priorización de skills, tipificación del motivo del contacto, manejo de guiones, manejo de preguntas frecuentes, envío de archivos. Debe permitir generar reportes de historiales de conversación, estadísticas de gestión y niveles de servicio.
78. Ofrecer el servicio de asesoría y atención a través de la línea de atención Chat para todos los perfiles de cliente, para lo cual el personal asignado deberá tener excelente redacción y ortografía.
79. ofrecer el servicio de desarrollo y gestión de los correos electrónicos con las definiciones realizadas en el ítem de especificaciones funcionales.
80. Suministrar para los servicios prestados en este contrato, un sistema de información que desarrolle el mismo y en el que se registre toda la gestión de contactos realizadas a través del contact Center, sin que represente costo alguno para POSITIVA.
81. Garantizar que el C.R.M. dispuesto para la operación cuenta con una alta disponibilidad.
82. Garantizar que la plataforma de C.R.M permita la integración de todos los contactos realizados por los clientes o a los clientes, a través de los diferentes canales que

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

---

- hacen parte de la Multicanalidad.
83. Garantizar el cumplimiento de las definiciones realizadas para el C.R.M y que se detallan en el ítem de especificaciones funcionales.
  84. Disponer de una mesa de ayuda que brinde soporte al o a los sistemas de información propios, la cual debe ser de 7 x 24
  85. Cumplir con los acuerdos de Niveles de Servicio ANS para la disponibilidad de sus sistemas de información.
  86. Asegurar el soporte y mantenimiento correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo, del sistema o de los sistemas de información de EL CONTRATISTA, que aseguren su adecuado funcionamiento durante la
  87. Garantizar que su sistema de información permite el cumplimiento en la elaboración y entrega a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Compañía de seguros de los informes requeridos
  88. Generar de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio informes adicionales que den valor agregado a la operación, a efectos de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante.
  89. Generar la información e informes requeridos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. y por lo tanto deberá prever el ajuste dentro de sus costos.
  90. Prestar el servicio de acuerdo a los parámetros generales de calidad estipulados en la norma básica internacional COPC para lo cual deberá presentar el instrumento de aseguramiento de la calidad para cada uno de los servicios contratados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  91. Contar con un enfoque de experiencia de clientes o plan de calidad manejado, con su marco de actuación centrado en el cliente, que permitan desarrollar estrategias para la mejora de procesos, las personas y la tecnología. Deberá informar cual es el plan de trabajo para llegar a la implementación del enfoque de experiencia al cliente y como lo hacen.
  92. Diseñar el modelo de Experiencia y ajustarlo de acuerdo al entendimiento y necesidades de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS y de la misma forma debe estar articulado con la estrategia y visión de la compañía.
  93. Presentar documento con descripción detallada de las características del sistema de gestión de la calidad que garantizará la ejecución con los estándares requeridos para los servicios de información de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., se debe hacer énfasis en el módulo de indicadores de gestión y control.
  94. Establecer el plan de incentivos para los agentes con el fin de evaluar la calidad y la integralidad de su gestión, con reconocimiento a los asesores que se destaquen en la evaluación integral realizada por EL CONTRATISTA, informando a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. sobre las actividades y reconocimientos que se realicen. Se aclara que estos incentivos son diferentes a los Planes de Beneficios grupales que normalmente ofrecen las empresas a todos sus colaboradores a través de sus áreas de Bienestar.
  95. Realizar los ajustes a nivel de proceso, formatos, indicadores, auditorías y atender las recomendaciones de POSITIVA derivadas de monitoreos, auditorias, calibraciones y talleres, orientando siempre el mejoramiento del modelo de Servicio del CONTACT CENTER, para aumentar la satisfacción de los usuarios y en pro de la

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- optimización de los servicios.
96. utilizar los medios de control que estime convenientes para corroborar que los clientes reciben un servicio de calidad en las respuestas suministradas, por lo que EL CONTRATISTA está obligado a dar acceso a las plataformas, recursos técnicos, logísticos y al personal que haya destinado para ejecutar a plenitud esta labor.
  97. informar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A los avances a los planes de mejoramiento en los tiempos que sean solicitados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  98. realizar auditorías al cumplimiento de los planes de acción que resulten de las mediciones de satisfacción a los clientes y al servicio.
  99. realizar alineación entre las partes (contratante y contratista) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. teniendo en cuenta el objeto del contrato, el modelo, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios.
  100. Entregar Los resultados de la medición de calidad realizadas por EL CONTRATISTA, a más tardar entre los 10 días hábiles siguientes al mes de ejecución. Ejemplo: El resultado de la medición del mes de abril deberá ser entregado a más tardar el décimo (10) día hábil del mes de mayo.
  101. Diseñar la matriz de calificación de los monitores de calidad definida conjuntamente bajo un ambiente web que permita el acceso a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS, para registro y consulta desde sus instalaciones y desde las instalaciones de EL CONTRATISTA
  102. Generar los reportes de calidad a través de reportes automáticos de resultados en línea de las calificaciones de monitoreos de manera global, por proceso, por fechas y por agente de servicio.
  103. Realizar seguimiento entre las partes sobre los indicadores de calidad y sus correspondientes planes de acción de mejoramiento continuo.
  104. Diseñar e implementar planes que aseguren la calidad de los procesos y de la atención. Se deberán entregar informes de calidad consolidados mensualmente, trimestralmente y anualmente.
  105. Realizar encuestas de satisfacción de la calidad recibida en la atención de las llamadas a los usuarios que se comunican a través de la línea, y se caracterizarán por ser automatizadas a través del servicio de IVR. Estas no implicarán costo para POSITIVA.
  106. Implementar y controlar el plan de calidad que garantice mensualmente como mínimo 8 monitoreos por asesor, el objetivo es mejoramiento continuo en la calidad del servicio.
  107. Garantizar que los monitores de calidad o valoradores de experiencia cumplen con las siguientes funciones:
    - Seguimiento a las operaciones en cada uno de los agentes en forma directa y en línea.
    - Evaluación de aspectos como la Calidad del Servicio (saludo, trato al cliente, manejo del software de consulta, actitud de servicio, manejo de objeciones,

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- entonación, manejo de la voz).
  - Evaluación aspectos de la información en cuanto a su veracidad y precisión.
  - Calificación a través de la matriz de calidad establecida los monitoreos realizados.
  - Evaluación de las llamadas tanto en fondo como en forma, detectar los posibles errores fatales e implementar de inmediato los correspondientes planes de acción.
  - Evaluar la cantidad de llamadas contestadas, tiempos de conversación, número de quejas generadas y satisfacción lograda, con el fin de establecer medidas de mejoramiento y retroalimentación.
108. Disponer el personal idóneo para la atención a tiempo, de todas las actividades propias del servicio.
109. Desarrollar actividades que aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad establecidos.
110. Alinear los programas de formación de los diferentes servicios, con el plan de formación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS para el Contact Center. La metodología empleada deberá ser acordada entre las partes.
111. Garantizar la transferencia de conocimientos a través de las guías, instructivas y protocolos entregados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal, permitiendo contar con los conocimientos adecuados para realizar la gestión a través de los diferentes canales de atención del Contact Center.
112. Contar con Salas de capacitación: Dotadas con equipos de cómputo para los casos en que la capacitación requiera conectarse a alguno de los aplicativos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, tablero, marcadores y borradores, Proyector o video beam, equipo de cómputo, acceso a internet y a los aplicativos requeridos por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS utilizando todas las seguridades necesarias que garantizan el acceso exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
113. Garantizar puestos físicos suficientes en las salas de formación para el personal a capacitar.
114. Garantizar la disponibilidad de salas de capacitación ubicadas en las mismas sedes donde opera el Contact Center, acorde a las necesidades de capacitación de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
115. Garantizar la realización de pre-turnos (Antes de iniciar el turno de trabajo) y post turnos (después del turno de trabajo) obligatorios para todos los asesores y estos deberán realizarse de manera presencial, diaria para cada uno de los servicios fuera de los turnos de trabajo.
116. Programar refuerzos de capacitación de acuerdo a las debilidades detectadas en la gestión de calidad: evaluaciones, monitoreos, calibraciones, talleres para lo cual EL CONTRATISTA deberá establecer mallas de capacitación de acuerdo a las necesidades fuera de los turnos.
117. Estar disponible para asistir a capacitaciones que se citen en los lugares de la ciudad de Bogotá que defina POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS y cumplir por lo menos con la asistencia del personal de Staff (Coordinador, formador y monitores de

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- calidad) que sean convocados.
118. Garantizar que toda capacitación realizada por POSITIVA y a la que no puedan por temas de servicio asistir la totalidad de los agentes, será replicada en el siguiente turno hábil de los agentes que quedaron pendientes, Esta capacitación debe ser impartida por parte del área de formación de EL CONTRATISTA
  119. Certificar los conocimientos del proceso de inducción de los agentes nuevos a través de evaluación con nota mínima de 9.0/10
  120. Asumir durante el periodo de inducción la totalidad de los gastos que esto represente y deberá disponer de la totalidad de los recursos necesarios para la misma.
  121. Presentar mensualmente y de manera previa el cronograma de formación para el siguiente mes de operación, destinado al mantenimiento del conocimiento de los asesores. Allí se deben contemplar programas de formación, de procesos, de desarrollo de competencias, de calidad entre otros.
  122. Garantizar que el Item de capacitación no generará costos adicionales para POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. su valor se entiende incluido en la oferta.
  123. Realizar evaluaciones mensuales a través de su herramienta e-learning, con el fin de garantizar el mantenimiento del conocimiento y las habilidades mínimas requeridas.
  124. Evaluar mensualmente el conocimiento en cuanto a procesos y productos de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS, el desempeño y productividad del personal que EL CONTRATISTA ponga a disposición del Contrato.
  125. Suministrar la información requerida por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. para la evaluación del personal vinculado
  126. Diseñar e implementar conjuntamente con POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. un plan de formación específico para los asesores asignados a la campaña, que incluya refuerzos y actualizaciones en productos y servicios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. La responsabilidad de este plan de formación será compartida entre las partes.
  127. Incluir la descripción de los procesos de selección de personal y de capacitación, asegurando que todo el recurso humano recibe periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de clientes difíciles, así como en temas propios de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
  128. Contar con programas de motivación, coaching y desarrollo de carrera para el personal asignado al CONTACT CENTER
  129. Tener en cuenta para las certificaciones de conocimientos la siguiente escala de calificación:

Agente	Nota Mínima	Periodicidad	Observación
Nuevo	9.0/10.0	Antes de iniciar la operación	Solo pueden iniciar servicio las personas que se encuentren certificadas
Asesor Antigo > a	9.0/10.0	Mensual	Solo pueden mantenerse en la

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

dos meses		operación las personas certificadas.
-----------	--	--------------------------------------

**Nota:** Se considera antigua la persona que lleve más de dos meses en la operación.

130. Realizar de forma mensual una evaluación integrada de cada uno de los agentes, donde evaluará la competencia laboral del empleado, donde se califiquen sus habilidades y el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el ejercicio de las funciones del cargo para el que fue contratado y la manera de lograrlo (competencias comportamentales), como contribución a las metas de la campaña.
131. Socializados los resultados del item anterior a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. con el respectivo plan de mejora a seguir.
132. Contar con un sistema de capacitación y evaluación virtual que permita facilitar el aprendizaje autónomo y la creación de evaluaciones para medir conocimientos.
133. Garantizar la aplicación de prácticas que establezcan puntos de control y seguimiento a la curva de aprendizaje de asesores nuevos que inician etapa de inducción, estando siempre bajo el acompañamiento de los formadores, valoradores y coordinadores. Esto mediante aplicación de evaluaciones virtuales, escritas o verificando la evolución de los indicadores claves de la operación que sirvan para medir la evolución de su proceso.
134. Garantizar que los asesores nuevos que dan inicio a la atención de transacciones estén acompañados de forma permanente por los formadores, valoradores y coordinadores de la campaña, esta etapa debe por lo menos tener una duración de 7 días.
135. Garantizar a través de documento que el número de personas que disponga para la operación: Será el suficiente para la prestación del servicio con oportunidad y calidad, dispondrá de sistemas y canales de comunicación permanentes con la Compañía, laborará en horarios que garanticen la oportunidad del servicio, Será cubierto y se le garantizará cumplimiento de las normas de seguridad social.
136. Garantizar a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. los requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para la operación durante la ejecución del contrato y en el horario establecido por la compañía.
137. Contar con el personal de las calidades señaladas y en el número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de cada uno de los servicios y de manera exclusiva.
138. Responsabilizarse de los contratos de trabajo del personal asignado a la operación.
139. Contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades.
140. Entregar a POSITIVA en cualquier momento las hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento del perfil requerido.
141. garantizar como mínimo el perfil requerido en el punto 9.11 de competencias requeridas.
142. Garantizar que al determinar la relación del Staff vs el número de asesores



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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

143. Garantizar que en caso de presentarse incapacidad por parte del personal asignado a la operación se tendrá 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 los demanda debe ser reemplazado.

144. 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)

145. Contar con mecanismos para garantizar el control de Niveles de rotación del recurso humano.

146. Contar con un 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.

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

148. Garantizar que los retiros de personal de la campaña no deberán impactar los acuerdos de niveles de servicio establecidos, 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.

149. 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.

**PARAGRAFO: EL CONTRATISTA** será responsable, ante las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros siempre y cuando se encuentren debidamente probadas y obren mediante sentencia judicial ejecutoriada y en firme.

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER N<sup>o</sup> 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

1. Verificar, revisar y aprobar a través del supervisor designado, 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. 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. Proveer los guiones y protocolos de atención de llamadas autorizados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
9. Responder ante los entes de vigilancia y control por los servicios que le corresponde garantizar a sus asegurados y asegurados.
10. Responder ante sus asegurados por sus obligaciones legales y contractuales.
11. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** la información que se requiera, para la prestación del servicio objeto de este contrato.
12. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** el software necesario y debidamente licenciado para gestionar los servicios del contrato.
13. Pagar a **EL CONTRATISTA** la contraprestación acordada una vez presentada la respectiva factura, de conformidad con lo establecido en este contrato y dentro del plazo pactado.
14. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** establecerá un plan periódico de capacitación y educación continua que deberá ejecutarse en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del contratista.
15. 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** La capacitación cubre la instrucción inicial y las actualizaciones del personal original que se utilice en el desarrollo del contrato.
16. La capacitación que se requiera por rotación del personal a cargo de **EL CONTRATISTA**, estará bajo su responsabilidad, con el soporte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** La oportunidad para cada capacitación será establecida entre las partes, con base en, la rotación de personal que tenga lugar y el giro ordinario de los negocios propios de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**
17. Solicitar por escrito cualquier cambio o adición que se desee efectuar en los servicios.
18. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, atenderá las medidas que se acuerden entre las partes, para optimizar la prestación de los servicios de **EL CONTRATISTA**.
19. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, guardará 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.
20. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** debe informar y capacitar al contratista en el



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada.
21. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** debe permitir el acceso a las aplicaciones y bases de datos, necesarios para la prestación del servicio, a través de los mecanismos que se definirán por las partes.
  22. Determinar el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos que defina **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
  23. 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.
  24. 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.**
  25. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** deberá 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**.
  26. **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** definirá la metodología de evaluación y la nota mínima de aprobación será de 9.0 sobre 10.0. En caso de que un agente no apruebe la evaluación el agente tendrá derecho a recibir retroalimentación por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** y refuerzo de conocimientos por parte de **EL CONTRATISTA** para presentar de nuevo evaluación con el mismo estándar exigido de nota mínima de calificación. Si el asesor vuelve a reprobar la evaluación será descartado del proceso.
  27. Se deberá realizar alineación entre las partes (contratante y contratista) de la matriz de calidad que permita de forma objetiva realizar la calificación de los monitoreos. Esta matriz se validará y aprobará por parte de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** teniendo en cuenta el objeto del contrato, el modelo, enfoque y umbrales de medición interna de calidad del contratista y los indicadores sugeridos en la valoración de la experiencia del cliente para obtener una medición de satisfacción de usuarios.
  28. Entregar y actualizar la información oportuna a **AMERICAS** para la cabal ejecución del objeto del contrato;
  29. Brindar la información para que sea suministrada a los asesores para que estos a su vez la transmitan a los usuarios, garantizando que sea información veraz, actual y que la misma no infrinja la ley, no adolezca de publicidad engañosa o infrinja las buenas costumbres.
  30. Positiva compañía de Seguros proporcionara mecanismos de acceso seguro a las aplicaciones propias que se requieran para la correcta ejecución del objeto del contrato conforme a sus políticas y manuales internos.
  31. 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
  32. Las contraseñas y/o clave de acceso a sistemas y/o aplicativos de propiedad de positiva

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- será entregadas de manera confidencial a cada uno de los responsables de manera confidencial y se debe dejar un acta de entrega con la responsabilidad de uso.
33. En caso que resulte necesario para la ejecución del presente contrato que deba realizarse el tratamiento de datos personales, EL CONTRATANTE de manera previa, expresa e informada autoriza a AMERICAS, para que, directamente o a través de sus encargados del tratamiento de datos personales, lleve a cabo la recolección, solicitud de autorizaciones, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia y transmisión (el "tratamiento") de sus datos personales, sus clientes y de los datos personales de terceros que está entregando con ocasión de la relación contractual. Esto, exclusivamente para las finalidades propias de la ejecución del contrato y con las que resulten similares o análogas a este conforme a la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
34. 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.
35. Todas las demás obligaciones que se establezcan en el presente contrato y las normas que lo rigen.

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

El valor total del presente contrato será hasta la suma de **DOS MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 2.000.000.000)**, incluido el IVA y todos los 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, cumpliendo con las especificaciones del RFQ. Estas tarifas incluyen servicio de grabación de llamadas y la entrega de grabaciones:

<b>LINEA DE ATENCIÓN - GESTIÓN IN- BOUND</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario sin I.V.A.</b>	<b>I.V.A.</b>	<b>Valor Total</b>
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 3.348	\$ 20.971
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 3.306	\$ 20.704

**GESTIÓN OUT- BOUND**



000220

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER N.º 220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 3.348	\$ 20.971
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 3.306	\$ 20.704

GESTION CHAT			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 3.348	\$ 20.971
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 3.306	\$ 20.704

GESTION CLICK TO CALL			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Logueo < a 10.000 horas	\$ 17.623	\$ 3.348	\$ 20.971
Hora de Logueo > a 10.000 horas	\$ 17.398	\$ 3.306	\$ 20.704

<b>Licencia Click to Call: El contratista suministrará dentro del contrato 5 licencias sin costo, el valor relacionado en este Item corresponderá al valor de cada licencia Adicional en caso de ser requerido por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS</b>			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora de Conexión	\$ 17.623	\$ 3.348	\$ 20.971

GESTIÓN BACK OFFICE			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Hora Back Office	\$ 19.796	\$ 3.761	\$ 23.557

VIRTUAL HOLD			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 89	\$ 17	\$ 106

*Handwritten signature/initials*

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

<b>PRI (Primary Rate Interface) (30 canales)</b>			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Arrendamiento Mensual - Precio unitario	\$ 630.230	\$ 119.744	\$ 749.974

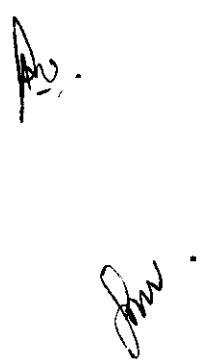
<b>SERVICIO DE AUDIO-RESPUESTA - IVR TRANSACCIONAL- INCLUYENDO LICENCIA TEXT TO SPEECH</b>			
Descripción (Unidades en Minutos), Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 52	\$ 10	\$ 62
50.001 a 75.000	\$ 30	\$ 6	\$ 36
75.001 a 100.000	\$ 23	\$ 4	\$ 27
100.001 a 120.000	\$ 21	\$ 4	\$ 25
Mayor a 120.001	\$ 20	\$ 4	\$ 24

<b>SERVICIO DE AUDIORESPUESTA IVR- NO TRANSACCIONAL</b>			
Descripción: (IVR no transaccional)	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Minuto	\$ 35	\$ 7	\$ 42

<b>SERVICIO SMS</b>			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor mensaje enviado de forma efectiva	\$ 20	\$ 4	\$ 24

<b>SERVICIO ENVIO CORREOS ELECTRÓNICOS</b>			
Descripción	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
Valor por correo enviado	\$ 25	\$ 5	\$ 30

<b>SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE VOZ AUTOMÁTICOS (Llamadas masivas de IVR)</b>			
---	--	--	--



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

Cotizar de acuerdo a rangos establecidos	Precio Unitario sin I.V.A.	I.V.A.	Valor Total
1 a 50.000	\$ 152	\$ 29	\$ 181
50.001 a 75.000	\$ 144	\$ 27	\$ 171
75.001 a 100.000	\$ 137	\$ 26	\$ 163
100.001 a 120.000	\$ 131	\$ 25	\$ 156
Mayor a 120.001	\$ 126	\$ 24	\$ 150

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.

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO 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.

**PARAGRAFO TERCERO:** El valor aquí pactado será aplicado hasta el día 30 de Noviembre de 2017.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

**PARAGRAFO 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 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.

**CLAUSULA QUINTA.- SUJECION DE LOS PAGOS A LA APROPIACION PRESUPUESTAL**

El presente contrato, esta soportado presupuestalmente con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP No. 2017000326 expedido por el área de Presupuesto con fecha 20 de abril de 2017 por valor de **DOS MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 2.000.000.000)** con cargo al rubro Contact Center, el cual se afectará en su totalidad.

**CLAUSULA SEXTA.- PLAZO DE EJECUCION**

El plazo del contrato será el 30 de noviembre de 2017, contados a partir de la fecha de la suscripción del Acta de Inicio, previo perfeccionamiento y legalización. Para su ejecución requerirá de la aprobación de la garantía única.

**CLAUSULA SEPTIMA.- LUGAR DE EJECUCION**

Para todos los efectos legales se entiende que la ejecución del contrato 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 Carvajal.

**CLAUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS**

**EL CONTRATISTA** se obliga a tomar en favor de **POSITIVA**, la Póliza Única de Seguro de Cumplimiento a favor de **Entidades Estatales** expedida 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

*Amv. - 10*

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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:** Para efectos de la constitución de la garantía se establece la suma del contrato.

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

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

**PARAGRAFO QUINTO:** **EL CONTRATISTA** modificará las garantías constituidas conforme a los requerimientos y en las condiciones que ordene **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

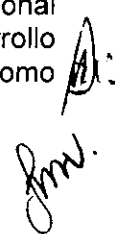
**PARÁGRAFO SEXTO:** **EL CONTRATISTA** deberá entregar la póliza debidamente constituida y firmada.

**CLAUSULA NOVENA.- SUPERVISION**

La Supervisión del contrato será efectuada por la Profesional Especializada Grado 7, Liany Moreno Virviescas y por la Profesional Especializada Grado 7 Alexandra Granados Garcia pertenecientes a la Vicepresidencia de Operaciones.

**CLAUSULA DECIMA.- COMPETENCIAS MINIMAS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL REQUERIDO**

**EL CONTRATISTA** deberá garantizar a **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** los siguientes requerimientos relacionados con la estructura del equipo de trabajo que conformará para la operación durante la ejecución del contrato y en el horario establecido por la compañía, debiendo contar con el personal de las calidades señaladas y en el número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de cada uno de los servicios y de manera exclusiva. Toda la responsabilidad derivada de los contratos de trabajo del personal asignado a la operación correrá a cargo exclusiva de **EL CONTRATISTA**. Para el desarrollo de su labor el contratista deberá contar con personal idóneo y calificado contando como mínimo con las siguientes competencias y habilidades:



000220

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER N.º 220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

COMPETENCIA	DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO
<b>Orientación a Resultados</b> Realizar las actividades y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las actividades que le son asignadas. Participa activamente en las actividades relacionadas con el autocuidado y la salud ocupacional. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
<b>Orientación al Usuario y al Ciudadano</b> 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.	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. Considera las necesidades de los usuarios al atender sus requerimientos. 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.
<b>Transparencia</b> Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus actividades con base en las normas y criterios aplicables.
<b>Compromiso con la Compañía</b> Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

- Se deberán acreditar dichas habilidades 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 COMPAÑIA 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 COMPAÑIA 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
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 y call center mínima de 3 años.	1	Exclusivo
Coordinadores Supervi	Profesional en carreras administrativas o	Acreditación en estudios profesionales de carreras administrativas con	Profesional en carreras administrativas o estudiante de últimos semestres, con	Ratio de: 1 coordinador por cada 25	Exclusivo

*pmw*



000220

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

rol de operación	estudiante de últimos semestres	manejo de Ofimática y servicio al cliente	experiencia mínima de 2 años	agentes	
Agentes	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía	Con experiencia de mínimo (1) un año en manejo de call center en áreas de servicio al cliente preferiblemente del sector salud	Los suficientes de acuerdo a análisis de personal requeridos para cumplimiento de los ANS	Exclusivos
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	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 agentes	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	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 agentes	Exclusivo
Agente Back Office	Bachiller, estudiante universitario o técnico	Manejo de ofimática, servicio al cliente, excelente redacción y ortografía,	Con experiencia de mínimo (1) un año en manejo de call center en áreas de servicio al cliente preferiblemente del sector salud	Los suficientes para la atención de estos requerimientos	Exclusivo

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
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 los demanda debe ser reemplazado.
5. 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- Infraestructura
  - Helpdesk (soporte 7x24)
6. **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,
  - 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 el contratista deberá establecer planes de acción para minimizar el impacto y presentarlos a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS cuando los solicite.
7. **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.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Si durante la ejecución del mismo, un integrante del equipo mínimo de trabajo debiera 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.**

**PARAGRAFO SEGUNDO:** **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** y **EL CONTRATISTA** concertaran los acuerdos de niveles de servicio donde se definirán los indicadores de competencias en virtud del objeto contractual.

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- 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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus **CONTRATISTAS** o dependientes.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

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

**CLAUSULA DECIMA TERCERA.- SANCIONES**

En caso de incumplimiento total 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, los cuales deberán estar debidamente demostrados y obrar mediante sentencia judicial debidamente ejecutoriada. Lo anterior sin perjuicio del derecho a reclamar la reparación integral del perjuicio causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal.

**PARAGRAFO PRIMERO:** 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 llegaron a pactar

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Para la imposición de cláusula penal deberá seguirse el siguiente procedimiento: i) ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de incumplimiento y a partir del cual positiva considere que procederá la imposición de la cláusula penal, POSITIVA deberá notificar al **CONTRATISTA** a la mayor brevedad posible; ii) **EL CONTRATISTA** una vez recibida dicha notificación, dispondrá de diez (10) días para dar respuesta a la comunicación de POSITIVA. Si pasados los diez (10) días **EL CONTRATISTA** no ha dado respuesta a la comunicación, POSITIVA podrá imponer al **CONTRATISTA** la cláusula penal. Si la respuesta del **CONTRATISTA** es satisfactoria para POSITIVA, se archivara el proceso adelantado para imponer la sanción, de lo contrario **EL CONTRATISTA** tendrá cinco (5) días adicionales para sanear los hechos que dieron lugar al incumplimiento. Pasado este término de cinco (5) días sin que haya subsanado los hechos endilgados por POSITIVA como constitutivos de incumplimiento, POSITIVA procederá a imponer la sanción.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

**EL CONTRATISTA** en virtud del desarrollo del objeto del presente contrato acepta suscribir el documento en el cual se pacten los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS, por los cuales se regirá la ejecución del mismo. El incumplimiento de los indicadores allí contenidos conllevará los descuentos indicados en los en los estudios previos.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

**PARAGRAFO:** Los Acuerdos de Niveles de Servicio serán ajustados de mutuo acuerdo por las partes por lo menos una vez al año.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

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

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

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

**CLAUSULA DECIMA SEXTA.- 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 **EL 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 SEPTIMA.- NO EXCLUSIVIDAD**

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

**CLAUSULA DECIMA OCTAVA.- GASTOS E IMPUESTOS**

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

**CLAUSULA DECIMA NOVENA.- AUDITORIAS**

Teniendo en cuenta el objeto del presente **CONTRATO**, **EL CONTRATISTA** en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte **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**.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 00220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

**CLAUSULA VIGESIMA.- REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.**

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

**PROVEEDOR TIPO B, Persona Jurídica:**

- Certificación de competencias del personal a disposición para la prestación del servicio.
- Hojas de vida con soportes del perfil mínimo del grupo principal de personas vinculadas en donde acredite la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia
- Certificación Paz y Salvo de pago de aportes parafiscales, suscrita por el Revisor Fiscal (si es sociedad anónima) o del Representante Legal de la entidad que esté contratando con **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** (si es limitada).
- Presentación de la Matriz de Peligros y Riesgos en el inicio de la contratación, donde el contratista identifique peligros, riesgos y se establezcan los controles.
- Documento que acredita al Oferente como habilitado o autorizado para prestar el servicio objeto de esta contratación.
- Certificado emitido por la ARL sobre la implementación del SG-SST.
- Los demás que apliquen por la naturaleza del contrato.

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

**Las partes** podrán 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 **LAS PARTES** incumplen alguna o algunas de las obligaciones emanadas de este **CONTRATO** o las que de él se deriven. c) Por mutuo acuerdo entre las partes firmantes.

**CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- LIQUIDACION**

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

**CLAUSULA VIGESIMA TERCERA.- 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 **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.

**CLAUSULA VIGESIMA CUARTA.- 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**.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

---

**CLAUSULA VIGESIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información o los datos a los cuales tuvieren acceso **LAS PARTES** 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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, con lo cual a partir de la fecha **LAS PARTES** 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 **LAS PARTES** puedan garantizar la reserva, confidencialidad y preservación de los conocimientos técnicos y secretos industriales, políticas organizacionales e información tomarán todas las precauciones útiles y razonables tendientes a evitar la utilización o divulgación de información. La obligación de reserva permanecerá mientras el contrato este vigente y aún con posterioridad a la terminación de la misma por dos (2) años.

**PARAGRAFO PRIMERO: Protección a los datos personales:** En el evento que **EL CONTRATISTA** en virtud del desarrollo del presente contrato conozca datos personales de terceros, se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Así mismo cualquier desarrollo que eventualmente se llegare a realizar durante la integración y ejecución del contrato y en cualquier circunstancia será propiedad de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.** **EL CONTRATISTA** se obliga a realizar los trámites pertinentes para la cesión de los derechos patrimoniales.

**PARAGRAFO TERCERO:** Los datos de cualquier carácter e información y el software, que sean entregados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A** a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos durante la ejecución del contrato, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, por lo cual no podrán ser cedidos o entregados a terceros a ningún título. En consecuencia, **EL CONTRATISTA** adoptará todas las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, ya sea por cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados e información suministrada y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

**PARAGRAFO CUARTO:** La administración y uso de la base de datos a la cual se generen llamadas de salida es responsabilidad de **EL CONTRATISTA**. Los datos de cualquier carácter e información, que sean entregados por **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A**, a **EL CONTRATISTA**, u obtenidos por ésta durante la ejecución del contrato, como los clientes que hayan adquirido los productos y/o servicios de **POSITIVA**, única y

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No 22 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del mismo, por lo cual no podrán ser cedidos o entregados a terceros a ningún título. **EL CONTRATISTA**, reconoce y acepta que las bases de datos de clientes actuales y las que se lleguen a generar son de exclusividad propia de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

**PARAGRAFO QUINTO:** Hará parte integral del contrato el acuerdo de confidencialidad que se suscriba.

**PARAGRAFO SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL: AMERICAS** mantendrá la propiedad y titularidad de todos los procesos, conocimientos, herramientas, procedimientos, desarrollos, códigos idea de negocio, sistemas, aplicativos, software, plataformas de su propiedad y toda la información recopilada por AMERICAS que sean utilizados en desarrollo del contrato. Toda especificación, herramientas, datos, documentación, programas de computación o información técnica o comercial suministrados o revelados entre las partes por motivo o con ocasión de las actividades derivadas de la ejecución del presente contrato, se considerará propiedad exclusiva de la parte que ejerza derechos sobre la misma, incluyendo la titularidad correspondiente a los derechos de autor, las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes asociados con el producto, los equipos y todo material susceptible de tales derechos, que hayan sido aportados por las partes al servicio del proyecto de negocio jurídico que contiene este documento. Si por algún motivo, AMERICAS llegare a desarrollar algún tipo de software y/o aplicativo para llevar a cabo cualquiera de los procesos requeridos para la correcta ejecución del objeto de este contrato, este software y/o aplicativo será de propiedad exclusiva de AMERICAS.

**CLAUSULA VIGESIMA SEXTA.- IDENTIFICACION DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CONTRATISTA**

Con el objeto de identificar los terceros contratados de los funcionarios de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, **EL CONTRATISTA** se obliga a carnetizar o asumir el mecanismo más idóneo que facilite la distinción, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por 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 darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento.

**CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA.- 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 COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A** so pena de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

**CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA.- NORMAS DE SEGURIDAD INFORMATICA Y FISICAS A SER APLICADAS**

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

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

**CLAUSULA VIGESIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA**

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

**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 COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, a través de quien ejerce la **SUPERVISIÓN** del presente **CONTRATO**, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.

**PARAGRAFO 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.

**CLAUSULA TRIGESIMA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**EL CONTRATISTA** se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del negocio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente **CONTRATO**.

Así mismo se obliga a:

1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, mínimo una vez al año,
2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados y mencionados en el numeral anterior,
3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del **CONTRATO** en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de **POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**, tiempos de



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 000220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio de EL CONTRATISTA.,

4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

5. En caso que EL CONTRATISTA preste sus servicios a través de canales propios de comunicación o contratados con un tercero, éste servicio deberá contar con por lo menos un canal de backup, canal que deberá ser contratado con un proveedor diferente al que presta el servicio del canal principal.

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

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

**PARÁGRAFO TERCERO:** para efectos del debido seguimiento a la presente cláusula, EL CONTRATISTA deberá remitir los soportes que permitan verificar el cumplimiento de los numerales y parágrafos antes desarrollados, durante la vigencia del contrato y por lo menos una vez al año al/los supervisor(es) del contrato.

**CLAUSULA TRIGESIMA PRIMERA.- 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.

**CLAUSULA TRIGESIMA SEGUNDA.- 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:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER No. 00220 DE 2017 CELEBRADO ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**

- (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 TRIGESIMA TERCERA.- PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION**

Este CONTRATO se entenderá perfeccionado en la fecha en que sea firmado por las partes elaborado el registro presupuestal, y legalizado con la aprobación de las pólizas.

**PARAGRAFO.** LAS PARTES podrán modificar el contenido del presente contrato por mutuo acuerdo, lo cual deberá constar por escrito.

**CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y LEGISLACION APLICABLE**

Para todos los efectos legales las partes acuerdan como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. El presente contrato se registrará por la Ley Colombiana. Cualquier tipo de disputa, controversia y/o diferencia que se llegare a presente entre las partes será resuelta en los términos del presente contrato

En constancia se firma el presente contrato a los **28 ABR 2017**

**POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**



**FABIO FLOREZ GIRALDO R**  
Vicepresidente de Operaciones



**AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**



**MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ**  
Representante Legal

Elaboró: Lilian Ojalora  
Revisan y aprueban: Sandra Rey  
Liyany Moreno

