

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**OBLIGACIONES GENERALES DE EL PROVEEDOR:**

1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este.
2. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de **LA PREVISORA S.A.**, a través del área que ejerce la supervisión del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, evitando dilaciones.
4. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las condiciones técnicas, económicas, financieras y comerciales de la propuesta que forma parte integral del contrato y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto de este.
5. Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato.
6. Cumplir con todas las políticas aplicables de **LA PREVISORA S.A.**, entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.
7. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
8. **EL PROVEEDOR** declara que conoce las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de **LA PREVISORA S.A.**, y se compromete a dar cumplimiento a las mismas. **LA PREVISORA S.A.**, estará facultada para realizar revisiones de los cumplimientos de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados por **EL PROVEEDOR. PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que, por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 1 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato.

9. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato.
10. Dar cumplimiento en su totalidad a lo ofrecido en su propuesta, así como a las indicaciones señaladas por la persona que ejerza la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento.
11. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato y para desarrollo de este, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**
12. Desarrollar todas las actividades que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual
13. Constituir a su costa la(s) póliza(s) que contenga(n) la(s) garantía(s) exigida(s) en el contrato y mantenerla(s) vigente(s) en los términos del mismo, de ser requeridas en la contratación.
14. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
15. Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que se cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, desarrollar todas las obligaciones que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución.
16. Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.**
17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** a través de la persona que ejerza la supervisión acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
18. Dar cumplimiento a las obligaciones con el sistema integral de seguridad social, (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales, tales como ICBF, SENA y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en Ley 789 de 2002.
19. Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual en el ejercicio del contrato Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo **SARO** establecido por **LA PREVISORA S.A.**

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 2 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

20. Radicar las facturas del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido en este contrato y dentro de los plazos convenidos
21. Dar cumplimiento a lo establecido en el documento de invitación a presentar propuesta y en la propuesta presentada, documentos que hacen parte integral del contrato que se celebre.
22. Si **EL PROVEEDOR**, tiene la obligación legal de expedir factura electrónica, esta debe estar previamente validada por la DIAN para su recibo y aceptación por parte de **LA PREVISORA S.A.** Lo anterior conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 y 000015 del 11 de febrero de 2021 y demás normas que regulen o llegasen a regular la emisión de factura electrónica.
23. Dar cumplimiento a las normas de sismoresistencia y certificaciones para ubicaciones físicas críticas, como centros de cómputo, oficinas principales y centros de operación alternos.
24. Cumplir con los programas y/o ejercicios relacionados con la formación en materia de lenguaje claro ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación y promovidos por **LA PREVISORA S.A.**
25. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.

**OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.:**

1. Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato.
2. Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato.
3. Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato.

**IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 3 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse en cualquier momento por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, mediante documento escrito suscrito por estas. También podrá darse por terminado y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación invocando como causal de terminación aquellas descritas en el párrafo siguiente **PARÁGRAFO: LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Cuando **EL PROVEEDOR** no informe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control. **8.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **9.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **10.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **13.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 4 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **14.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **15.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **16.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **17.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **18.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **19.** Por la violación de alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de este tipo de información y en particular, cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descrito, no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad

**SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios.

**CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN y CAMBIO DE CONTROL:** Ninguna de **LAS PARTES** podrán ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado para subcontratar, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** y deberá aportar el protocolo de subcontratación. De igual forma, si **EL PROVEEDOR** es objeto de fusión, escisión o cambio de control, **LA PREVISORA S.A.** está facultada a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, **EL PROVEEDOR** se obliga a informar

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 5 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

oportunamente a **LA PREVISORA S.A.** de la misma dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a realización de la operación fusiones y adquisiciones (Mergers & Acquisitions). **PARÁGRAFO:** En caso de que **EL PROVEEDOR** no cumpla con lo dispuesto en esta cláusula, será una justa causa para terminar el contrato.

**PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, el acuerdo se eleve a escrito y se suscriba por las partes. Sólo empezará a partir de la suscripción del acta de inicio si así se requiere y previa aprobación de las garantías por parte de LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con la carátula de la póliza de que trata la cláusula correspondiente del contrato, si se exigiere en los términos de la contratación.

**SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo del [Área contratante], de la [Área ordenadora del gasto] de **LA PREVISORA S.A.** EL PROVEEDOR permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por **LA PREVISORA S.A.** en las circulares "Política Para las Relaciones con los Proveedores" "Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio", las que lo modifiquen o sustituya, por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito.

**REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La confidencialidad y limitaciones establecidas en este Contrato no serán aplicables en caso de que la Información Confidencial deba ser revelada y/o divulgada en desarrollo o por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de la autoridad competente. Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** autoriza expresamente a **LA PREVISORA S.A.**, a publicar en su página web y en el portal SECOP o el que establezca para tal fin Colombia Compra Eficiente, la minuta de este contrato y sus pólizas. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 denominada ley de transparencia e información pública y de aquellas normas que regulen o vayan a regular lo referente a la publicidad de la contratación de entidades con la naturaleza jurídica de **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Página 6 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: LAS PARTES** se obligan a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de **LAS PARTES** y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra parte o por asesores externos de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, **LAS PARTES** se obligan a:

**a)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. La reserva puede ser levantada mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley, según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional. Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener sobre la misma la protección de reserva bancaria. **b)** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial. **c)** No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra parte mediante documento escrito. **d)** A la terminación del contrato, devolver a la otra parte toda la Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de las partes o de sus empleados. **e)** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las partes desde ahora aceptan y declaran que toda la Información Confidencial de la otra parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **PARÁGRAFO:**

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 7 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que le sean entregados entre las partes y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto del mismo.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** **1.** La información transferida desde y hacia **EL PROVEEDOR** debe hacerse de manera segura, utilizando para ello canales de comunicación dedicados con controles de seguridad implementados en los casos en que el servicio proveído así lo requiera. **2.** Toda la información que gestione **EL PROVEEDOR** en el marco del contrato con Previsora es de propiedad de Previsora y debe solamente ser usada para el propósito establecido en el contrato. **3. EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información manejada durante la ejecución del contrato y destruir la misma una vez finalizado el servicio. **4. LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. **5.** Cualquier incidente de seguridad de la información que afecte a **LA PREVISORA S.A** o que involucre la información de **LA PREVISORA S.A.** debe ser reportado inmediatamente al supervisor del contrato y a la mesa de ayuda de **LA PREVISORA S.A.** **6. EL PROVEEDOR** debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. **7.** Gestionar la seguridad de la información y la ciberseguridad, para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. **8. EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, mensajería e instantánea o cualquier otra modalidad de comunicación electrónica, este debe estar cifrada. **9.** Implementar controles de seguridad para la información privada de **LA PREVISORA S.A.**, que se maneja en los equipos y redes del proveedor. **10.** Velar porque la información gestionada de **LA PREVISORA S.A.** esté libre de software malicioso. **11.** Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones. **12.** Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil. **13.** Proteger las claves

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 8 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

de acceso a los sistemas de información. Se debe evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo debe ser única y personalizada. **14.** Soportar, implementar buenas prácticas y controles de manejo de la información basados en algunas de la normas o estándares de **S.I (CIS, NIST, ISO 27001:2013, ISO/IEC 9126)**, así como también conocer leyes, regulaciones y requisitos que sean regidas por **LA PREVISORA S.A.** en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. El proponente debe identificar y conocer los riesgos que puedan presentarse en su entorno y minimizar estos riesgos y las vulnerabilidades que puedan aparecer en un escenario determinado en cuanto a **SI** y **CS**. **15.** El prestador del servicio debe garantizar que toda información sea en producción o en reposo se encuentre segura basado en los tres pilares de Seguridad de la Información: **15.1. Integridad:** garantiza que los datos no sean modificados desde su creación sin autorización y que ningún intruso pueda capturar y modificar los datos en tránsito. **15.2. Confidencialidad:** garantiza que la información, almacenada en el sistema informático o transmitida por la red, solamente va a estar disponible para aquellas personas autorizadas a accederla. **15.3. Disponibilidad:** garantiza el correcto funcionamiento de los sistemas de información y su disponibilidad en todo momento para los usuarios autorizados. **16.** Requisitos para Sistemas de Información: **16.1. EL PROVEEDOR** debe dar garantía que los requisitos de seguridad de la información se tuvieron en cuenta antes, durante y después de la puesta en producción del sistema de información. **16.2 EL PROVEEDOR** debe definir la matriz de roles y perfiles del sistema de información a proveer a Previsora. **16.3.** El sistema de información debe surtir el proceso de pruebas de Ethical Hacking en la fase de pruebas y producción. **16.4.** El sistema de información debe cumplir con los requisitos de OWASP (Para aplicaciones web). **16.5.** El sistema de información debe generar trazabilidad de los eventos que se generen ya sea a nivel de aplicación o por los usuarios de la aplicación. **16.6.** Mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones; versión de los programas y aplicativos en uso; soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y procedimientos de instalación del software. **16.7.** Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura. **16.8.** Realizar como mínimo dos veces al año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de transacciones por este aplicativo. Sin embargo, cuando se realicen cambios en la

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 9 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

plataforma que afecten la seguridad del aplicativo, deberá realizarse una prueba adicional; el supervisor del contrato validará el cumplimiento de este requisito cuando lo considere necesario. **16.9.** Promover y poner a disposición mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de Previsora y sus transacciones pueda ser capturada por terceros no autorizados durante cada sesión. **16.10.** Configurar 15 minutos como tiempo máximo de inactividad, después del cual se deberá dar por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones. **16.11.** Informar al usuario, al inicio de cada sesión, la fecha y hora del último ingreso a este aplicativo. **16.12.** Implementar mecanismos que permitan a la Previsora verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web, ni suplantados sus certificados digitales, ni modificada indebidamente la resolución de sus DNS. **16.13.** Mantener tres ambientes independientes: uno para el desarrollo de software, otro para la realización de pruebas, y un tercer ambiente para los sistemas en producción. En todo caso, el desempeño y la seguridad de un ambiente no podrá influir en los demás. **16.14.** Implementar procedimientos que permitan verificar que las versiones de los programas del ambiente de producción corresponden a las versiones de programas fuentes catalogadas. **16.15.** Cuando se necesite tomar copias de la información de los usuarios para la realización de pruebas, se deberán establecer los controles necesarios para garantizar su destrucción, una vez concluidas las mismas. **16.16.** Contar con procedimientos y controles para el paso de programas a producción. El software en operación deberá estar catalogado. **16.17.** Contar con interfaz para los usuarios que cumplan con los criterios de seguridad y calidad, de tal manera que puedan hacer uso de ellas de una forma simple e intuitiva. **16.18.** Certificar que se ha realizado una revisión estática del código fuente del software desarrollado para **LA PREVISORA S.A.** Si dentro del servicio adquirido se incluye algún aspecto como: Aplicación y/o Sitio Web, Base de datos, Sistema operativo, Motor Web, Configuraciones de **RED**, se debe validar el cumplimiento del documento: Lista Verificación Cumplimiento Lineamientos de Seguridad.xlsx

**HABEAS DATA: LAS PARTES** declaran expresamente que autorizan a la otra parte, para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o, en el Exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o, a cualquier

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Página 10 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información sea o no confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y, bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar.

**PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la ejecución del presente contrato se requiere que **EL PROVEEDOR** lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (el "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiendo que **EL PROVEEDOR** actúa como encargado del tratamiento de datos de carácter personal, se obliga a: **a)** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **b)** Conservar los datos personales bajo especiales condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **c)** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargado del tratamiento de datos recopile información personal en nombre de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de la entidad. En estos casos deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **d)** Llevar a cabo el tratamiento de los datos personales únicamente para el fin autorizado por el titular de los datos personales, la ejecución del contrato y en cumplimiento de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales. **e)** Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente. **f)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. **g)** En los casos en que actúe como encargado del tratamiento de datos personales, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez sea reportada por el responsable del tratamiento de datos personales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **h)** Implementar un documento interno de políticas

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 11 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **i)** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **j)** Devolver al responsable del tratamiento de datos personales o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **k)** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. No obstante, el encargado no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso las partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos. **l)** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **m)** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **n)** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico-laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **o)** Informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.** por sus actuaciones y/o de su personal. **p)** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.**

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 12 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato, de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a cualquier reclamación que pudiera ser interpuesta, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales.

**COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado incondicionalmente el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.** y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** y cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste deber.

**CONOCIMIENTO SARLAFT.** En cumplimiento del deber legal que le asiste a **LAS PARTES** en relación con la cooperación para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales, cada una de las partes declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otros delitos conexos, razón por la cual, acepta que en el evento en que cualquiera de las partes o alguno de sus socios o accionistas, subcontratistas, empleados, administradores y/o representantes legales, revisores fiscales y/o contadores hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito o haya sido extraditado, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 13 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

otra parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, les faculta para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

**COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN: LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público"). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida ("Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado"). En consideración de lo anterior, las partes se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna.

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a: **i-** Cumplir con las directrices establecidas dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental de **LA PREVISORA S.A.** **ii-** Realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **iii-** Comprometerse con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien/servicio ofrecido

**CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.**, a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 14 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.**

**CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales. El pago del valor señalado a título de cláusula penal se considera, adicionalmente, como indemnización parcial y no definitiva de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1)** Una vez **LA PREVISORA S.A.** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. **2)** Si de la respuesta dada por **EL PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la Compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO: EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvenición en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**.

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 15 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo **LAS PARTES** podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO:** Una vez surja la controversia o divergencia, **LAS PARTES** en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida **LAS PARTES** deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cuál acudirán **LAS PARTES**.

**LIQUIDACIÓN: LAS PARTES** acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo.

**INDEMNIDAD: EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**.

**RESPONSABILIDAD: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que, por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. De igual forma, **EL PROVEEDOR** será responsable exclusivo y responderá patrimonialmente por los perjuicios que llegare a causar a **LA PREVISORA S.A.** por cualquier incumplimiento o violación legal en materia de protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación proveniente de terceros que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 16 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15.

**AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR:** EL PROVEEDOR ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por EL PROVEEDOR.

**EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de Prestación de Servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre **LAS PARTES**, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato.  
**PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo

**INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL PROVEEDOR declara bajo la gravedad de juramento el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley.

**NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que **LAS PARTES** deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por **LAS PARTES**.

**DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 17 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**COMUNICACIONES:** Las comunicaciones que cualquiera de **LAS PARTES** deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

**LA PREVISORA S.A.**

Atte.: [Nombre de contacto de área contratante]  
Cargo: [Especialista – Profesional – Técnico – Asistente Administrativo]  
Dirección: [Dirección casa matriz o sucursal]  
Teléfono: 3485757  
Ciudad: [Bogotá D.C. o dirección de sucursal]

**EL PROVEEDOR**

Atte.: [Nombre de contacto del Proveedor]  
Cargo: [Cargo según jerarquía organizacional]  
Dirección: [Dirección de notificación según domicilio]  
Teléfono: [Teléfono del contacto y del Proveedor]  
Ciudad: [Ciudad de domicilio]

**OTRAS CONDICIONES QUE SE INCLUYEN DE ACUERDO CON EL CONTRATO A SUSCRIBIR.**

**PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: **1.** Prohibiciones: No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: **a.** Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. **b.** Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. **c.** Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **2.** Deberes: Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: **a.** Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 18 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

asociado a menores. **b.** Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. **c.** Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. **d.** Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier tiempo.

**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.** Los ANS se establecerán conjuntamente entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, teniendo como base los siguientes aspectos:

- a) Alcance y descripción detallada del ANS.
- b) Parámetro de medida establecido para el ANS.
- c) Metodología de medición que se empleará en la aplicación del ANS. Mínimo deben existir indicadores de oportunidad y disponibilidad.
- d) Tabla de correctivos y penalizaciones correspondientes al incumplimiento de los ANS a que haya lugar.
- e) Metodología para definir el escalamiento del ANS.
- f) Metodología para definir la criticidad del ANS.
- g) Metodología para el control de cambios del ANS.

### **ANS MÍNIMOS Y SOPORTE TÉCNICO**

- 1. EL PROVEEDOR** debe contar con una línea de atención y/o buzón electrónico de soporte y/o una herramienta web para el registro de incidentes, con disponibilidad 5x8 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm días hábiles.
- 2.** La atención presencial debe realizarse, en caso de ser necesaria, cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS entre **LA PREVISORA S.A.**, y la firma favorecida.
- 3.** La solución final al incidente no puede superar los tiempos establecidos en los ANS entre **LA PREVISORA S.A.**, y la firma favorecida.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 19 de 31

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
 [APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

4. El esquema de soporte presentado por el proponente y los ANS establecidos de manera conjunta hacen parte integral del contrato.
5. **LA PREVISORA S.A.**, en ningún caso debe entenderse con terceros para el tema de soporte técnico y lo que incluya este tema. El proponente favorecido es el contacto directo y responsable en el cumplimiento de esta labor.
6. **Prioridad de solución:** De acuerdo con el nivel de severidad o ANS siguientes, los cuales podrán ser ajustados o modificados de manera conjunta.

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
Alta	Completa pérdida de funciones. Crítico para la operación. No existe alternativa de solución.
Media	Pérdida parcial del funcionamiento. Mínimo impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución
Baja	Pequeños errores que no afectan la operatividad del negocio. Mínimo o ningún impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.

- Tiempos de respuesta:

PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Alta	2 horas	4 horas	8 horas posteriores al diagnóstico.
Media	4 horas	8 horas	16 horas posteriores al diagnóstico.
Baja	8 horas	16 horas	32 horas posteriores al diagnóstico.

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**PROPIEDAD INTELECTUAL:** *Los diseños, contenidos, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida por EL CONTRATISTA y/o PROVEEDOR, para La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en virtud del presente contrato, sin tener en cuenta el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, será de propiedad exclusiva de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre los diseños, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra, quedan en cabeza de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia. De igual manera, La Previsora S.A. Compañía de Seguros, si lo considera conveniente podrá, en los términos de la ley 44 de 1993, registrar los diseños, informes, análisis y estudios de su propiedad, que adquiera en virtud de la ejecución del presente contrato, en el Registro Nacional de Derechos de Autor.*

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR:** **EL PROVEEDOR** deberá transferir de manera total y sin limitación alguna a **LA PREVISORA S.A.**, toda propiedad y dominio de los derechos de autor y privilegios sobre desarrollos obtenidos como fruto de la ejecución del objeto contractual, su alcance y especificaciones técnicas, sin excepción de ninguna clase y a término indefinido, pudiendo por consiguiente **LA PREVISORA S.A.** considerarse como único propietario de los mismos y explotarlos como cosa propia, o bien disponer como mejor conviene a sus intereses, sin que haya lugar a reclamación alguna por parte de **EL PROVEEDOR** en ningún caso y en ningún tiempo. Para el efecto, **EL PROVEEDOR** se obliga a gestionar y suscribir contrato de cesión de derechos de autor al finalizar el presente contrato de prestación de servicios. La cesión de derechos de autor deberá contener la relación y descripción de todos los desarrollados por **EL PROVEEDOR** y transferirá los derechos patrimoniales de autor a **LA PREVISORA S.A.**, a perpetuidad y sin que **EL PROVEEDOR** pueda utilizar dichos derechos patrimoniales en Colombia ni en ningún otro país, cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado mediante el artículo 30 de la ley 1450 de 2011.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La propiedad intelectual de todo material creado o suministrado por **EL PROVEEDOR** en cumplimiento del contrato, incluido el desarrollo, diseño, código fuente, modelo de datos, implementación, la estrategia y

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 21 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

el licenciamiento de los nuevos componentes de software, entre otros, serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982 modificado por el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, el artículo 29 de la Ley 1450 de 2011 y demás normativa vigente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La suscripción del contrato de cesión de derechos será requisito indispensable para proceder con el pago del último sprint. **PARÁGRAFO TERCERO:** Se tendrán como excepciones a la presente cláusula las siguientes: **(i)** Si **EL PROVEEDOR** provee componentes de software previamente elaborados a la ejecución de este contrato, debe suministrar los códigos fuentes de los mismos y los derechos de uso, de copia, de adaptación y de modificación a **LA PREVISORA S.A.** sin perder los derechos patrimoniales y morales que tenga sobre los mismos. **(ii)** Cuando en el desarrollo de un proyecto se utilice software libre tipo GNU/GPL **EL PROVEEDOR** no tendrá que realizar la transferencia de los derechos de autor a **LA PREVISORA S.A.**

**LICENCIAMIENTO:** Dada la diversidad de las soluciones que se implementarán, puede suceder que en alguna de ellas se requiera la incorporación de un software previamente diseñado o construido para implementar los XXXXXX solicitados, en este caso y si **EL PROVEEDOR** considera que el producto de software requiere de licenciamientos que implique un costo adicional (no software base), deberá ponerlo a consideración de **LA PREVISORA S.A.** para que sea previamente aprobada o rechazada su adquisición y deberá ser incluido en el documento de Plan de Trabajo y de diseño de la solución. Por otro lado y teniendo en cuenta que las licencias de software asociadas directamente con software base (software necesario para dotar ambientes de desarrollo y pruebas de calidad) fueron conocidas por **EL PROVEEDOR** desde los pliegos de condiciones, los costos por este licenciamiento ya fueron incluidos en su propuesta económica, y por lo tanto **LA PREVISORA S.A.** no incurrirá en costos adicionales por software base. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El licenciamiento de software base deberá ser costado por **EL PROVEEDOR** durante el término de vigencia del presente contrato y deberá incluir el correspondiente soporte y mantenimiento de la licencia.

**PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN).** **EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos (planes de contingencia y continuidad debidamente documentados y probados) que le permitan sostener la continuidad de los servicios contratados, para cuando ocurra

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 22 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato y/o durante la vigencia del mismo el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de **LA PREVISORA S.A.** y en consecuencia, se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último Plan de Continuidad ejecutado. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: 1. Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación. 2. Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO. 3. Actividades a realizar cuando se presentan fallas. 4. Alternativas de operación y Regreso a la actividad normal. 5. Planes de Contingencia tecnológica: Específicamente sobre la infraestructura tecnológica que apoya los servicios contratados con **LA PREVISORA S.A.:** Los requisitos específicos deben ser definidos por la Gerencia de TI, de acuerdo con el servicio que se contrate en la etapa de transición.

**PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP):** Teniendo en cuenta que en el Data Center de **EL PROVEEDOR** se encuentran los servidores que soportan la herramienta del sistema ofrecido, en caso de presentarse algún inconveniente con este centro de datos, **EL PROVEEDOR** debe activar los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP, por sus siglas en Inglés), los cuales se encuentran descritos dentro de la propuesta presentada. El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por el proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten.

**PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** 1. Toda la información generada durante la ejecución del contrato será

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 23 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. **2.** Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle clase de información que contienen y la cantidad y la calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato y el representante legal de la firma contratista. Al final del plazo de ejecución **EL PROVEEDOR** 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 PROVEEDOR** en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba, luego de esta devolución deberá realizar su destrucción en las máquinas de su propiedad. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

**REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.** **1.** Elementos de Acceso: Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación. **2.** Son y serán por cuenta exclusiva de **EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus proponentes de hardware y software, etc. **3. Prohibiciones a EL PROVEEDOR: 3.1.** Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 24 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro, **3.2.** copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.** **3.3.** Suplantar o utilizar otro usuario ("User Name") para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** **3.4.** Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.** **3.5.** Utilizar el nombre de usuario, la contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso. **3.6.** Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley. **4.** Obligaciones de conectividad. **EL PROVEEDOR** deberá: **4.1.** utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato. **4.2.** Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato; **4.3.** Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad; **4.4.** Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información. **4.5.** En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A.**,

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 25 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados; **4.6.** Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad. **5.** Cesión de la Conectividad: **EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos. **6.** Derechos de Autor y Titularidad del Acceso. Todos los derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario ("User Name") y la contraseña ("Password") que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que el proponente de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados

**PROPIEDAD DE LOS MATERIALES.** Todos los estudios, informes, entregables, gráficos, software u otros materiales preparados por **EL PROVEEDOR** para **LA**

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 26 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

**PREVISORA S.A.**, en virtud de este contrato serán de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**

**RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados. **CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD:** **1.** Mantener al día la plataforma y/o el servicio, así como los controles de ciberseguridad establecidos para la prestación del servicio para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27001 – ISO 27032, o el que lo sustituya. **2. EL PROVEEDOR** deberá realizar planes de remediación para hallazgos encontrados en caso de presentarse **3.** Deberán contemplar la aplicación de líneas base definidas para hardware en caso de ser requerido y software o de aplicación que se usen para la prestación del servicio de **LA PREVISORA S.A.** y emitir informe de cumplimiento mínimo una vez al año. **4.** Se deben generar registros de auditoría para los sistemas de información involucrados en la prestación del servicio, con el propósito de generar evidencia digital **5. LA PREVISORA S.A.** podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados. **6.** Garantizar que solo se tienen habilitados los servicios, protocolos y puertos de red necesarios para la operación del servicio, es de aclarar que solo se permitirán puertos seguros para su operación **7.** La información que se encuentre en tránsito o en reposo debe estar cifrada con mecanismos de cifrado fuerte. **8. EL PROVEEDOR** debe proporcionar mecanismos de protección contra códigos maliciosos a los equipos que se disponen para el desarrollo del servicio de **LA PREVISORA S.A.** **9. EL PROVEEDOR** debe disponer de que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones de **LA PREVISORA S.A.**, se haga en condiciones de seguridad.

**SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE:** **EL PROVEEDOR** deberá asegurarse que la prestación del servicio a través de la nube cumpla con los siguientes requisitos: **1.** Contar y mantener vigentes, al menos, las siguientes certificaciones: ISO 27001, 27017, 27018 y CSA Star Self Assessment. **2.** Disponer de informes de controles de organización de servicios (SOC1, SOC2, SOC3). **3.** La información que se procese en los servicios de computación en la nube es propiedad

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 27 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

de **LA PREVISORA S.A.**, por tanto, **EL PROVEEDOR** o sus subcontratistas no pueden usar la misma, para ningún propósito diferente al establecido en este contrato. **4.** Implementar los procedimientos o formatos de datos estandarizados o interfaz de servicio que puedan garantizar la portabilidad del servicio. (API). **5.** Reportar a **LA PREVISORA S.A.**, en caso de que un incidente de seguridad de la información se llegue a materializar en la infraestructura – plataforma o software empleado, o de la seguridad de los datos de **LA PREVISORA S.A.**, y deberá en estos casos recolectar o permitir la recolección de las evidencias digitales que sean necesarias para la gestión del incidente. **6.** Efectuar semestralmente pruebas de vulnerabilidades a la solución ofrecida y entregar los informes de estas a **LA PREVISORA S.A.** **7.** En caso de requerirse realizar alguna remediación **EL PROVEEDOR**, deberá coordinar las actividades necesarias para el cierre de los hallazgos y mantener informada de la gestión realizada a **LA PREVISORA S.A.** **8.** Establecer un ANS para el reporte, atención y solución de incidentes tanto de la plataforma tecnológica como de la información. **8.1. LA PREVISORA S.A.** queda facultada para verificar el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio establecidos con **EL PROVEEDOR** de servicios en la nube y los subcontratistas de éstos, cuando sean estos quienes prestan el servicio. **8.2.** Suministrar las especificaciones referentes a capacidad, disponibilidad, tiempos de recuperación y continuidad, resolución de incidentes y horarios de atención del **PROVEEDOR** del servicio, las cuales deberán prever niveles de servicio que permitan cumplir con lo establecido en este contrato **9.** Garantizar que los datos serán alojados en los países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales según lista establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio. **10.** Establecer y comunicar a solicitud de **LA PREVISORA S.A.** los mecanismos de aislamiento de datos, procesamiento, memoria, registros, etc. respecto a otros clientes. **11.** Garantizar la independencia de la información y de sus copias de respaldo, de la información de otras entidades que procesen en la nube. La independencia se puede dar a nivel lógico o físico. **12.** Establecer que los servicios prestados sólo sean accesibles desde la red de **LA PREVISORA S.A.** **12.1.** El canal de comunicación debe estar cifrado. **12.2.** Mantener cifrada la información clasificada como privada en tránsito o en reposo, usando estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida por AES, o 3DES. **13.** De común acuerdo, **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR** establecerán el control de la administración de usuarios y de privilegios para el acceso a los servicios ofrecidos, así como a las plataformas, aplicaciones y bases de datos que operen en

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 28 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

la nube, dependiendo del modelo de servicio contratado. **14.** Efectuar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite **LA PREVISORA S.A.** o cuando **EL PROVEEDOR** de servicios en la nube elimine y/o reemplace dichos medios. **15.** Monitorear los servicios prestados y su infraestructura para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera. **16. EL PROVEEDOR** debe disponer de redundancias para los servicios ofrecidos. **17. EL PROVEEDOR** deberá implementar canales de comunicaciones con **LA PREVISORA S.A.**, independientes y cifradas de extremo a extremo, preferiblemente con rutas diferentes. **18.** En el evento de toma de posesión de **LA PREVISORA S.A.** por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), Fogafin, Fogacoop, o quienes éstas designen, éstos pueden acceder a la información y a la administración de los sistemas de información que operan en la nube. De igual forma la SFC o quien esta designe estará facultada para: acceder a la información o datos que se procesan en la nube para el debido ejercicio de sus funciones de supervisión y vigilancia, verificar el cumplimiento de las exigencias regulatorias, acceder a los datos e información y a la administración de los sistemas en los eventos de toma de posesión (prerrogativa que también debe incluir a Fogafin, Fogacoop, o a quienes éstas designen) **19.** Especificar y enviar a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, los controles de seguridad de la información y ciberseguridad de los servicios en la nube que ha establecido para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes. **20.** Brindar a **LA PREVISORA S.A.**, la Arquitectura de Seguridad de la solución, en donde se incluya el uso de firewall, antivirus y detección de intrusos como mínimo. **21. EL PROVEEDOR** puede subcontratar parte del servicio prestado en la nube o realizar cambios a los acuerdos establecidos con sus subcontratistas. En todos los casos, los subcontratistas deben cumplir con las obligaciones, requerimientos y certificaciones establecidas en esta cláusula. **22. EL PROVEEDOR** de servicios en la nube debe realizar la entrega de informes y certificaciones que demuestren la calidad, desempeño y efectividad en la gestión de los servicios contratados en el momento que así lo requiera **LA PREVISORA S.A.**, incluyendo un informe mensual de disponibilidad del servicio contratado. **23. EL PROVEEDOR** debe demostrar la segregación de los entornos de trabajo, así como la separación de servidores de aplicación, base de datos y el entorno operativo. **24. EL PROVEEDOR** debe efectuar análisis de vulnerabilidades a la aplicación suministrada y corrección para cada uno de los hallazgos encontrados. **25.** Se debe poder tener acceso a los logs de la aplicación para tener un control en caso de

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

auditorías o en caso de materializarse un incidente. **26.** Designar una persona que sea el contacto para tratar temas de seguridad de la información con **LA PREVISORA S.A.** **27.** Contar con un Plan De Continuidad del Negocio para los servicios ofrecidos en la nube a **LA PREVISORA S.A.**, el cual debe cubrir por lo menos los siguientes aspectos: Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación, análisis de impacto especificando RTO y RPO, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal. **28.** Establecer mecanismos que permitan contar con respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** cuando así lo requiera. **29.** Establecer con **LA PREVISORA S.A.**, la periodicidad de ejecución de las copias de seguridad y su lugar de almacenamiento. Se debe acordar de igual manera la periodicidad de la ejecución de pruebas de restauración, para garantizar la efectividad de la restauración de las copias de seguridad en caso de requerirse. **30.** Garantizar que los datos de **LA PREVISORA S.A.** están separados de los datos de otros clientes. **31.** Los componentes de tecnología incluidos en el servicio prestado deben cumplir con la línea base de seguridad establecida por **LA PREVISORA S.A.** (en caso de aplicar); para esto **EL PROVEEDOR** debe entregar a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, la documentación de la plataforma tecnológica que soporta el servicio y la confirmación del cumplimiento de líneas base de seguridad para cada componente, adicionalmente **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar una verificación del cumplimiento de este ítem **32.** Contar una disponibilidad de al menos el 99.95% en su servicio de cómputo en la nube en los modelos IaaS y PaaS. Para aquellos proveedores del servicio de computación en la nube en el modelo SaaS, la disponibilidad debe ser de al menos el 99.5%. **33.** Las API o Servicios Web suministrados por el proveedor de servicios en la nube no deben exponer a **LA PREVISORA S.A.** a riesgos de seguridad de la información o de ciberseguridad. **34.** Implementar y suministrar técnicas de múltiple factor de autenticación para el acceso a las consolas de administración a **LA PREVISORA S.A.** **35.** Suministrar la siguiente información una vez sea solicitada por **LA PREVISORA S.A.**: **35.1.** La documentación completa de los procesos y procedimientos que se ejecutan en la nube. **35.2.** La documentación de las aplicaciones que operan en la nube. **35.3.** **EL PROVEEDOR** deberá suministrar los diagramas de red que permitan identificar la plataforma que soporta el servicio contratado. **36.** Las jurisdicciones en donde se procesará la información deben contar con normas equivalentes o superiores a las aplicables en Colombia, relacionadas con la protección de datos personales y

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

Página 30 de 31

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA PREVISORA S.A.**  
[APLICA PARA CONTRATACIÓN DIRECTA (incluye aceptación de oferta y simplificada), INVITACIÓN CERRADA e INVITACIÓN ABIERTA]

penalización de actos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos. **37.** El proveedor y Previsora deben establecer una estrategia de migración a otra plataforma en caso de terminación del contrato por cualquiera de las partes, por la interrupción o la degradación en la prestación del servicio de parte del proveedor de servicios en la nube o por cualquier otro motivo que considere razonable la compañía. **38.** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos y obligaciones establecidos en esta cláusula será causal de terminación unilateral por parte de **LA PREVISORA S.A.**  
[Aplicable para todo servicio que tenga competente en nube]

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)