



**NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A
NUEVA EPS S.A.**

INVITACIÓN No. 014 - 2022

PROPUESTA PARA:

**SELECCIONAR EL CONTRATISTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACTABILIDAD TELEFÓNICA AUTOMATIZADA A TRAVÉS DE AGENTES
VIRTUALES**

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2022

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 1 de 40



CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO

Este documento contiene información confidencial de NUEVA EPS S.A. A la entrega del mismo, **EL INVITADO** acepta y se compromete a no reproducir, divulgar y/o distribuir el contenido total o parcial de este documento a personas ajenas al grupo directamente responsable de la evaluación de su contenido.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 2 de 40

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I

GENERALIDADES

| | |
|--|--------|
| Presentación | pág. 6 |
| Justificación | pág. 7 |
| Régimen jurídico aplicable | pág. 7 |
| Consideraciones generales de la invitación | pág. 7 |
| Reglas para los participantes | pág. 8 |
| Compromiso de los proponentes | pág. 8 |
| Causales de rechazo de las propuestas | pág. 9 |

Capítulo II

PROCEDIMIENTO Y LINEAMIENTOS DE LA INVITACIÓN

| | |
|--|---------|
| Objeto | pág. 11 |
| Lugar de ejecución | pág. 11 |
| Proceso de la invitación | pág. 11 |
| Observaciones a las condiciones de la invitación | pág. 11 |
| Entrega de propuestas | pág. 11 |
| Evaluación de propuestas | pág. 12 |
| Traslado de la evaluación | pág. 13 |
| Negociación | pág. 13 |
| Selección del contratista | pág. 13 |
| Cronograma de invitación | pág. 13 |
| Empate | pág. 14 |

Capítulo III

REQUISITOS JURÍDICOS, TÉCNICO - ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

| | |
|---------------------------------|---------|
| Requisitos jurídicos | pág. 16 |
| Documentos jurídicos | pág. 17 |
| Requisitos financieros | pág. 18 |
| Documentos financieros | pág. 18 |
| Requisitos técnicos mínimos | pág. 19 |
| Documentos técnicos mínimos | pág. 22 |
| Requisitos técnicos adicionales | pág. 22 |
| Documentos técnicos adicionales | pág. 23 |
| Propuesta económica | pág. 23 |
| Documentos económicos | pág. 24 |

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Capítulo IV

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| | |
|---|---------|
| Criterios de evaluación jurídica | pág. 26 |
| Criterios de evaluación financiera | pág. 26 |
| Criterios de evaluación requisitos técnicos mínimos | pág. 26 |
| Criterios de calificación requisitos técnicos adicionales | pág. 26 |
| Criterios de evaluación de la propuesta económica | pág. 27 |

Capítulo V

CONDICIONES CONTRACTUALES

| | |
|---------------------------------|---------|
| Modalidad de contrato. | pág. 29 |
| Plazo de ejecución del contrato | pág. 29 |
| Valor del contrato | pág. 29 |
| Minuta de contrato resultante | pág. 29 |

GLOSARIO

pág. 39

ANEXOS

pág. 40



CAPITULO I

GENERALIDADES

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000
www.nuevaeps.com.co
Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 5 de 40

1.1 PRESENTACIÓN

NUEVA EPS S.A es una sociedad comercial de naturaleza anónima y carácter privado, creada por las Cajas de Compensación Familiar: COLSUBSIDIO, CAFAM, COMPENSAR, COMFENALCO ANTIOQUIA, COMFENALCO VALLE, y, COMFANDI, como accionistas fundadores. Posteriormente se vinculó como accionista Positiva Compañía de Seguros S.A. (antes Previsora Vida S.A. Empresa Industrial y Comercial del Estado), la cual el 31 de diciembre de 2020 vendió su participación accionaria a la NACIÓN – MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO manteniendo su proporción accionaria (49.999%).

NUEVA EPS S.A. es una Empresa Promotora de Salud sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, autorizada para operar mediante las Resoluciones Nos.0371 de 2008 y 02664 de 2015, debidamente actualizadas por las Resoluciones Nos.8684 de 2018 y 0135 de 2019 expedidas por el mismo ente de control. Es una sociedad anónima que se rige por el régimen privado. Cuenta con un régimen contractual privado regido por la legislación mercantil y civil, cuyo objeto social es la organización y garantía de la prestación de los servicios de salud previstos en el plan de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

1.1.1 Misión

Contribuir al bienestar de los colombianos al asegurar y gestionar la protección integral de la salud de nuestros afiliados.

1.1.2 Visión

Ser líderes en aseguramiento, referentes por alcanzar estándares superiores de resultados en salud y la EPS preferida por los colombianos. Nuestra visión se hace realidad porque:

- Desarrollamos modelos integrales de gestión del riesgo en salud.
- Brindamos la mejor experiencia y satisfacción al afiliado.
- Impulsamos la transformación digital.
- Conseguimos la excelencia operacional.
- Consolidamos sinergias empresariales.
- Somos sostenibles financieramente.
- Tenemos un equipo de colaboradores competentes y orgullosos.
- Generamos valor a los accionistas y a la sociedad.

1.1.3 Principios y Valores Organizacionales

Nuestros principios corporativos son:

- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad

Nuestros valores organizacionales son:

- Humanización
- Responsabilidad
- Innovación

1.2 JUSTIFICACIÓN

NUEVA EPS S.A., requiere el servicio de Agente Virtual/Voicebot y Agente Informador/TTS como medio masivo de contactabilidad telefónico inbound – outbound con los afiliados y/o usuarios con el fin de:

- Dispensar en simultánea grandes bases de datos para lograr contactabilidad en menor tiempo que con humanos.
- Interactuar mediante robots (Voicebots) o grabaciones TTS (Text To Speech) con usuarios para la entrega de información oportuna mediante flujos de conversación que permitan capturar información del afiliado de acuerdo con la necesidad que amerite NUEVA EPS.
- Apoyar a las áreas de negocio en la contactabilidad masiva a través de voicebots y sin intervención humana para gestionar campañas telefónicas informativas e interactivas con los afiliados y/o usuarios.
- Realizar de manera automática reintentos en las llamadas no efectivas para aumentar la tasa de contactabilidad.
- Asegurar la disponibilidad de las grabaciones de las campañas con fines de análisis, control y auditoría de la contactabilidad.

1.3 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

El régimen jurídico aplicable al presente proceso de selección y al contrato resultante del mismo será el contenido en la legislación mercantil y civil vigente.

1.4 CONSIDERACIONES GENERALES

Este documento define las condiciones que rigen el presente proceso de selección, los derechos y obligaciones de los que intervengan y la celebración del contrato que se suscriba como resultado del mismo.

El presente proceso de selección y el contrato resultante del mismo, se encuentra sujeto a los cambios normativos que se den en la materia.

Corresponde a los PROPONENTES invitados efectuar los estudios y las verificaciones que consideren necesarias para presentar propuesta, asumiendo todos los gastos, costos y riesgos que ello implique.

La propuesta deberá ceñirse a cada uno de los aspectos establecidos por NUEVA EPS, sin condicionamiento alguno.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente



Los que participen en esta invitación deben leer detenidamente el presente documento y sus adendas (si aplica) y, seguir las instrucciones aquí consagradas.

Las condiciones que se establecen en el presente documento, NO obligan ni constituyen compromiso alguno para contratar por parte de NUEVA EPS.

En el evento en que el PROPONENTE invitado no discrimine los impuestos a que haya lugar se entenderá para todos los efectos legales y contractuales que el mismo está comprendido dentro de los precios ofertados.

La propuesta económica debe presentarse en moneda legal colombiana.

En los valores propuestos debe incluirse todos los gastos en que incurra el PROPONENTE para el cumplimiento del objeto solicitado.

En el evento en que se presente divergencia entre el valor expresado en números y en letras, valdrá la cantidad expresada en letras.

NUEVA EPS no reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato; por lo tanto, el PROPONENTE debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del respectivo contrato.

REGLAS PARA LOS PARTICIPANTES

El único canal autorizado como contacto entre los invitados y NUEVA EPS S.A., es el correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co; por lo que será obligatorio que en el asunto de los correos que envíe señale el número de la invitación y su objeto, así: Invitación No.014 de 2022.- Seleccionar el contratista para la prestación de servicios de contactabilidad telefónica automatizada a través de agentes virtuales.

Solamente podrán participar en la presente Invitación Privada las personas Jurídicas legalmente constituidas que hayan sido invitadas por NUEVA EPS S.A.

1.5 COMPROMISO DE LOS PROPONENTES.

En todas las actuaciones derivadas de la presente invitación y del contrato resultante del mismo, NUEVA EPS S.A. y los proponentes deberán trabajar con transparencia y moralidad, so pena de las consecuencias legales que no hacerlo conlleve.

El PROPONENTE se compromete a guardar reserva sobre la información que conozca o sea dada a conocer por parte de NUEVA EPS S.A., con ocasión del desarrollo de la presente invitación, por lo que el PROPONENTE deberá asegurarse que ninguno de sus empleados, agentes o cualquiera otra persona contratada por él, divulgue la información conocida.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 8 de 40



Igualmente, NUEVA EPS S.A. aplicando el principio de reciprocidad, mantendrá reserva de toda la información recopilada o enviada por los proponentes que hagan parte del proceso de selección, cuando haya sido solicitada por escrito la reserva por el PROPONENTE.

1.6 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.

1.6.1. Cuando presente propuesta una persona no invitada.

1.6.2. Cuando se presenten dos o más propuestas por el mismo interesado bajo un mismo nombre o con nombres diferentes.

1.6.3. Cuando NUEVA EPS S.A. encuentre inexactitudes en la propuesta que impidan la comparación objetiva y/o induzcan a un resultado erróneo.

1.6.4 Cuando se presente propuesta parcial y/o alternativa o esta contenga cualquier tipo de condicionamiento.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO Y LINEAMIENTOS DE LA INVITACIÓN.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

2.1 OBJETO

Seleccionar el contratista que preste el servicio de contactabilidad telefónica automatizada a través de agentes virtuales.

2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato resultante de la presente invitación es en todo el territorio nacional.

Con la presentación de la propuesta el proponente se compromete con NUEVA EPS que operará en todo el territorio nacional.

2.3 INVITACIÓN

La invitación se realizará de acuerdo con lo siguiente:

2.3.1. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES DE LA INVITACIÓN.

Las preguntas-observaciones sobre el presente documento podrán enviarse al correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co desde la fecha de la invitación y hasta la fecha límite establecida en el cronograma, por lo que en todo correo debe señalar el objeto de la invitación.

Es preciso aclarar que el envío de observaciones y/o sugerencias no implica aceptación de las mismas por parte de NUEVA EPS S.A; pues de requerirse modificar las condiciones inicialmente señaladas en el documento Condiciones de la Invitación y/o sus anexos, estas se realizarán por Adenda, documento que hará parte integral de las Condiciones y que se remitirá vía correo electrónico a la dirección electrónica a la cual se le envió la invitación o al que señale expresamente el invitado.

2.3.2. ENTREGA DE PROPUESTAS

Las propuestas deberán presentarse en original y dos (02) copias en físico, en sobre cerrado y sellado, debidamente foliadas.

Cada sobre deberá marcarse así:

- Dirigido a DIRECCIÓN JURÍDICA DE CONTRATACIÓN – SECRETARÍA GENERAL Y JURÍDICA de NUEVA EPS S.A.
- Determinar el contenido: Propuesta ORIGINAL, Propuesta Primera COPIA, Propuesta Segunda COPIA.
- Invitación No. 014-2022
- Objeto: Seleccionar el Contratista para la prestación de servicios de contactabilidad telefónica automatizada a través de agentes virtuales.



Dichas propuestas deberán presentarse dentro de las fechas establecidas en el cronograma, en la sede de NUEVA EPS S.A. en Bogotá ubicada en la Carrera 85 K No. 46 A – 66 primer piso, oficina de correspondencia de ENVIA. Las propuestas que se presenten después del día fijado, no se tendrán en cuenta y se devolverán sin abrir.

NUEVA EPS no será responsable por los costos o expensas en que incurran los invitados para la preparación de su propuesta. Estos serán de cargo exclusivo de los proponentes.

La propuesta se presentará sin borradores, tachaduras o enmendaduras a menos que se haga la respectiva salvedad, la cual se entiende hecha con la firma del Representante Legal. De igual forma, los anexos que hacen parte integral de las condiciones de la invitación no deberán ser modificados en su texto original, salvo el diligenciamiento de la información específica que allí se requiera.

La propuesta deberá estar firmada por el Representante Legal Principal o Suplente, en los casos que sea suscrita por el Representante Legal Suplente deberá acreditarse, su falta absoluta, temporal o transitoria, etc., según se indique en el Certificado de Existencia y Representación Legal. En el evento en que sea firmada por apoderado o por otra persona, deberá contar con la respectiva autorización o poder según corresponda otorgado en forma legal con indicación de las facultades conferidas.

El PROPONENTE con la presentación de su propuesta acepta todas las condiciones y especificaciones del presente documento y de sus anexos, al igual que de cualquier modificación que realice NUEVA EPS S.A. durante el proceso.

La propuesta deberá tener una vigencia mínima de tres (3) meses contados a partir de su presentación y/o hasta que termine el proceso de invitación y le sea informado el resultado del mismo al PROPONENTE. En todo caso, con la sola presentación de la propuesta se entiende que acepta dicho término y se compromete a no modificar su propuesta.

Las condiciones que se establecen en el presente documento, NO obligan ni constituyen compromiso alguno para contratar por parte de NUEVA EPS.

NUEVA EPS NO aceptará propuestas parciales, alternativas o condicionadas.

2.3.3. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS.

NUEVA EPS S.A., evaluará el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas frente a lo señalado y aportado en las propuestas y verificará el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas en el presente documento.

A fin de facilitar la evaluación, NUEVA EPS S.A. podrá solicitar a cualquiera de los proponentes las aclaraciones que considere; las cuales se harán vía correo electrónico y serán enviadas única y exclusivamente por el correo contratacion@nuevaeps.com.co. El plazo para la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se establecerá en la correspondiente solicitud.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **12** de **40**

Si el proponente no presenta a NUEVA EPS las explicaciones o aclaraciones solicitadas, o las presenta incompletas o, la respuesta no corresponde a lo solicitado, se realizará la verificación con base en lo presentado en la propuesta. En caso de existir discrepancias entre los documentos y anexos del original y de las copias, prevalecerá la información contenida en el original.

En caso de existir discrepancias entre los documentos y anexos físicos y el medio magnético, prevalecerá la información contenida en los documentos físicos.

2.3.4. TRASLADO DE LA EVALUACIÓN.

NUEVA EPS enviará a cada PROPONENTE su evaluación. Los PROPONENTES podrán presentar las observaciones que consideren, durante el término de traslado de su evaluación al correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co. Las observaciones deberán ser enviadas única y exclusivamente de la dirección electrónica a la cual se envió la invitación o a la que haya señalado expresamente el interesado en su propuesta.

2.3.5. NEGOCIACIÓN

Finalizada la evaluación y sus observaciones, el grupo de trabajo técnico-económico, presentará al Comité de Compras o a la Junta Directiva según corresponda, la recomendación de propuesta. Luego de dicha recomendación, se podrá realizar una revisión de los precios ofertados.

2.3.6. SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.

NUEVA EPS seleccionará la propuesta más favorable para sus necesidades, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento, la recomendación efectuada por el grupo de trabajo técnico-económico y/o los resultados de la revisión de precios efectuada, según corresponda.

2.3.7. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

| CRONOGRAMA | | |
|--|---------------------------------|--|
| Remisión de invitaciones | 20 de octubre de 2022 | Correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co |
| Observaciones a las Condiciones de la Invitación | Hasta el 25 de octubre de 2022 | Correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co |
| Presentación de propuestas | Hasta el 1 de noviembre de 2022 | Entrega en oficina de correspondencia NUEVA EPS S.A. Carrera 85 K 46 A - 66 Bogotá D.C. en el horario de atención. |
| Evaluación de propuestas | Hasta el 4 de noviembre de 2022 | |
| Traslado de la evaluación de propuestas | 8 y 9 de noviembre de 2022 | Correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co |

Versión No.9 20/06/2022

| | | |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| Selección del contratista | Hasta el 25 de noviembre de 2022 | Correo electrónico contratacion@nuevaeps.com.co |
|---------------------------|----------------------------------|--|

NOTA: Las condiciones que se establecen en el presente documento, NO obligan ni constituyen compromiso alguno para contratar por parte de NUEVA EPS.

2.3.8. EMPATE.

En caso de que se presente igualdad en el puntaje total de las propuestas evaluadas se aplicaran los siguientes criterios de desempate, sucesivos y excluyentes:

- PRIMERO. - El proponente que haya considerado en la propuesta económica la configuración de campañas sin costo para flujos que no requieran integraciones con **NUEVA EPS S.A.** Si con lo anterior, no ha sido posible se continuará con el segundo criterio de desempate.
- SEGUNDO. - El proponente que cumpla con lo establecido en el artículo 24 literal a de la ley 361 de 1997. Si con lo anterior, no ha sido posible se continuará con el tercer criterio de desempate.
- TERCERO. - Si persiste el empate, se realizará sorteo por balota. El sorteo se llevará a cabo marcando la balota con una (X), esta se introducirá en una bolsa junto con otras sin marcar. El número de las balotas será igual al número de proponentes que lleguen a esta etapa del proceso, y el delegado del proponente que saque la balota marcada con la (X) será quien sea seleccionado.

CAPÍTULO III

REQUISITOS JURÍDICOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS - ECONÓMICOS

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **15** de **40**

3.1. REQUISITOS JURÍDICOS

El PROPONENTE que desee participar, debe cumplir los siguientes requisitos jurídicos:

- 3.1.1** Ser Persona Jurídica debidamente constituida.
- 3.1.2** Que su objeto social permita la realización del objeto a contratar.
- 3.1.3** La Persona Jurídica (matriz y/o sucursal) debe contar con mínimo dos (2) años de constituida.
- 3.1.4** La Persona Jurídica debe tener una vigencia superior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
- 3.1.5** La Persona Jurídica no debe estar en liquidación.
- 3.1.6** La Persona Jurídica, sus Representantes Legales y/o sus accionistas no deben estar incurso en conflicto de intereses de acuerdo con el Anexo No.02 Extracto del Código de Ética e Integridad de NUEVA EPS.
- 3.1.7** La Persona Jurídica, su Representante Legal y/o sus accionistas no deben tener antecedentes disciplinarios o judiciales que constituyan inhabilidad legal para contratar.
- 3.1.8** La Persona Jurídica, sus Representantes Legales y/o sus accionistas no deben estar reportados o vinculados con la Orden Ejecutiva 12978 (Lista OFAC o Lista Clinton publicada por la Oficina para el control de Activos en el Extranjero de Departamento del Tesoro de Estados Unidos) ni en el listado de sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas ni en las demás listas restrictivas.
- 3.1.9** Presentar la propuesta suscrita por el Representante Legal Principal o Suplente, en los casos que sea suscrita por el Representante Legal Suplente deberá acreditarse, su falta absoluta, temporal o transitoria, etc. según se indique en el Certificado de Existencia y Representación Legal, mandatario o persona estatutariamente autorizada para el efecto de acuerdo con la Ley.
- 3.1.10** Las Personas Jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia, deberán acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representada en las diferentes instancias del proceso, suscribir los documentos y declaraciones que se requieran, así como el contrato, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con las condiciones de la invitación, así como para representarla judicial o extrajudicialmente hasta la constitución de la sucursal en Colombia, en caso de resultar adjudicatario, de conformidad con lo señalado en el título VIII del Libro II del Código de Comercio Colombiano. Deberá mantener dicho apoderado, como mínimo por el término de vigencia del contrato que resulte del proceso de selección y tres (3) años más.

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

En cualquier caso, el proponente no deberá estar incurso en las prohibiciones, inhabilidades o incompatibilidades para contratar, señaladas por la Constitución y la Ley, manifestación que se entiende hecha bajo la gravedad de juramento con la sola radicación de la propuesta.

- 3.1.11** Allegar junto con la propuesta y a favor de Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A.- NIT 900.156.264 – 2 (a favor de entidades particulares), una póliza que ampare la seriedad de su propuesta por el valor equivalente al diez por ciento (10%) de la propuesta económica que presente, con una vigencia mínimo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de entrega de la propuesta, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia. En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, es compromiso del proponente ampliarla en los términos indicados por NUEVA EPS SA. La garantía debe ser tomada a nombre del proponente. La póliza debe acompañarse del recibo de pago de la prima.
- 3.1.12** Dar cumplimiento de la Circular Externa No. 000009 del 21 de abril de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud (Anexo No.3) y a la modificada por la Circular Externa No. 20211700000005-5 del 17 de septiembre de 2021 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud.

DOCUMENTOS JURÍDICOS

Para acreditar los requisitos jurídicos mencionados en este numeral, el PROPONENTE deberá anexar los siguientes documentos:

- El Certificado de Existencia y Representación Legal del proponente expedido con una antelación no superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de la entrega de la propuesta, o el documento que haga sus veces o su equivalente.
- La autorización del Representante Legal para comprometer a la Persona Jurídica hasta por el valor del presupuesto estimado para este proceso y/o para suscribir el contrato en caso de ser seleccionado. Esto cuando su facultad esté limitada.
- Carta de presentación de la propuesta (Anexo No.01)
- Declaración de conflicto de interés (Anexo No.04), debidamente diligenciado y suscrito.
- Relación suscrita por el Revisor Fiscal o el Representante Legal de la empresa donde conste la identificación (nombres, tipo y documento de identidad) de los socios accionistas.
- Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, éstos deben expedirse conforme a las normas vigentes (Art. 480 del C.Co. y demás normas concordantes). Los documentos en un idioma distinto al castellano, deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El proponente puede presentar

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

con la oferta una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta seleccionado, debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.

- Garantía de seriedad de la propuesta.
- Formulario único de conocimiento SARLAFT (Anexo No.03)

3.2 REQUISITOS FINANCIEROS

El PROPONENTE que desee participar, debe cumplir los siguientes requisitos Financieros:

3.2.1 Capital de Trabajo superior o igual a ciento diez (110) SMMLV.

3.2.2 Patrimonio superior o igual a doscientos (220) SMMLV.

DOCUMENTOS FINANCIEROS

Para acreditar y verificar los requisitos mencionados en el numeral anterior el proponente deberá anexar los siguientes documentos:

- Comparativo para los períodos 2020 - 2021 de: Estado de Situación Financiera o Balance General consolidado, Estado de Resultado Integral y notas a los estados financieros, debidamente suscritos por el Representante Legal, el Contador Público y Revisor Fiscal en los casos previstos en la Ley (Art. 203 del Código de Comercio y Art. 13 Parágrafo 2 de la Ley 43 de 1990). Deberán figurar de manera explícita los valores correspondientes a activos y pasivos corrientes. Los estados financieros deben estar debidamente certificados y dictaminados conforme a las normas vigentes.
- Dictamen de Revisor Fiscal, las Personas Jurídicas que por ley no estén obligadas a tener revisor fiscal, deben adjuntar carta firmada por el Representante Legal y Contador donde dan Fe que están eximidos de este requisito.
- Fotocopia de la tarjeta profesional del Contador y del Revisor Fiscal, en los casos previstos en la Ley (Código de Comercio Art. 203 y Ley 43 de 1990 Art. 13), expedida por la Junta Central de Contadores.
- Certificado de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios del contador y del revisor fiscal, en los casos previstos en la Ley (Código de Comercio Art. 203 y Ley 43 de 1990 Art. 13), expedido por la Junta Central de Contadores con vigencia no superior a tres (3) meses, contados a partir de la fecha de entrega de documentos para la evaluación respectiva.

3.3. REQUISITOS TÉCNICOS.

El PROPONENTE que desee participar, debe cumplir los siguientes requisitos Técnicos:

3.3.1 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Los requisitos establecidos en este numeral constituyen el MÍNIMO exigido, por lo que es necesario satisfacerlos en su totalidad para participar. Existe libertad para que los proponentes mejoren los requisitos mínimos. El cumplimiento de estos requisitos mínimos no otorga puntaje.

3.3.1.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El PROPONENTE deberá acreditar capacidad tecnológica en la prestación de servicios a través de agente virtual interactivo con una contactabilidad promedio mensual de mínimo 10.000 contactos con mínimo un (1) año de operación.

Para acreditar este requisito debe aportar dos (2) certificaciones y/o contratos (en caso de que se aporten más de dos (2) certificaciones y/o contratos, solo se tendrán en cuenta las dos (2) primeras que se encuentren dentro de la propuesta presentada. En caso que se aporten menos de dos (2), no se tendrá acreditado el presente requisito) las certificaciones deberán ser emitidas por el Contratante y precisando la siguiente información: - Objeto - Nombre o razón social del Contratante, - Dirección y teléfonos. - Fecha de inicio y fecha de terminación del contrato - Prórrogas - Valor final del Contrato - Suscrita por el Representante Legal o quien esté facultado para el efecto.

Sin perjuicio de las verificaciones que NUEVA EPS S.A. considere realizar, cuando alguna de las certificaciones no incluya la información señalada, podrá ser solicitada por NUEVA EPS S.A.

3.3.1.2. HABILITACIÓN DE TRONCALES

El PROPONENTE debe disponer mínimo de 100 troncales o enlaces telefónicos propios y que los mismos hubiesen sido habilitados a un cliente para una misma campaña durante el último año, es decir, entre el año 2021 -2022.

Para acreditar este requisito debe aportar una (1) certificación emitida por el Contratante y precisando la siguiente información: - Objeto - Nombre o razón social del Contratante, - Dirección y teléfonos. - Fecha de inicio y fecha de terminación del contrato - Descripción de la(s) campaña(s), cantidad de usuarios contactados y cantidad de troncales habilitados, fecha inicio y finalización de la campaña. - Suscrita por el Representante Legal o quien esté facultado para el efecto. En caso de que se aporte más de un (1) certificación, solo se tendrán en cuenta la primera que se encuentre en la propuesta.

Sin perjuicio de las verificaciones que **NUEVA EPS S.A.** considere realizar, cuando la certificación no incluya la información señalada, podrá ser solicitada por **NUEVA EPS S.A.**

3.3.1.3. DISPOSICIONES DE LA PLATAFORMA

EL PROPONENTE debe ofertar una plataforma que permita gestionar las campañas telefónicas requeridas. y que cubra las siguientes necesidades:

3.3.1.3.1 Manejo de Listas Negras: Reconocer los números telefónicos no habilitados o inexistentes, con el fin de que queden bloqueados para evitar realizar la contactabilidad sin generar costos adicionales.

3.3.1.3.2 Manejo de Indicativos: Permitir que las campañas informativas e interactivas a líneas de teléfonos fijos o celulares, para la marcación no generen costos adicionales.

3.3.1.3.3 Configuración de Reintentos: Establecer una cantidad determinada de reintentos por campaña sobre las llamadas no contestadas sin generar costos adicionales.

3.3.1.3.4 Gestión de Campañas, que permita ejecutar las siguientes actividades:

- Ejecución de campañas informativas y campañas interactivas y que permitan realizarse simultáneamente.
- Permitir la realización de campañas periódicas y/o campañas ejecutadas por única vez.
- Permitir configurar el flujo conversacional de cada campaña bien sea por **NUEVA EPS S.A.** o con el apoyo de EL PROPONENTE.
- La plataforma debe permitir la personalización de los textos dentro del guion contenido en cada campaña.
- Posibilidad de seleccionar de un catálogo de voces, una voz que sea de fácil entendimiento con español latino (de preferencia voz femenina).
- Controlar el tiempo de marcación en campañas interactivas para finalizar la llamada antes de que entre al buzón de voz con el fin de evitar el consumo del servicio.
- Desarrollar campañas en el tiempo esperado según la necesidad del negocio (oportunidad del servicio).
- Configuración del flujo de conversación utilizando como parámetros de entrada los datos entregados por **NUEVA EPS S.A.** para ser leídos por el voicebots con el fin de personalizar la llamada al usuario.
- Generación de pruebas en cada campaña antes de su ejecución.

- Capacitación de la plataforma en la configuración de campañas, ejecución de pruebas y despliegue en caso de que **NUEVA EPS S.A** deba realizar esta gestión.
- Direccionamiento y asesoría en la implementación de nuevas campañas.
- Identificación de oportunidades de mejora en las campañas en ejecución con el fin de mantener la efectividad esperada.
- Generación de informes de resultados y estadísticas de contactabilidad con medición de resultados tales como efectividad en el contacto (llamadas efectivas, llamadas contestadas, no contestadas), número de intentos, entre otros para cada una de las campañas realizadas.
- Generación de informes personalizados alineados con las necesidades del negocio.
- Generación de reportes estadísticos donde se pueda medir la cantidad de respuestas bajo los criterios configurados en cada campaña (promedios, totales, acumulados, porcentajes, etc.)
- Entrega de los datos resultantes de la ejecución de las diferentes campañas para ser integrados a la plataforma de inteligencia empresarial (BI) de **NUEVA EPS S.A.**
- Creación de usuarios para acceso a la plataforma por perfiles y campañas.
- Disponibilidad mínima de la plataforma del 99,9%.
- Soporte y atención 7*24 a las incidencias presentadas durante la ejecución de campañas.
- Soporte y atención de mínimo 5*7 para la atención de solicitudes y nuevos requerimientos de acuerdo con las necesidades del negocio.
- Posibilidad de desarrollar campañas que requieran la integración con sistemas o servicios de **NUEVA EPS S.A.**

3.3.1.3.5 Grabación, Almacenamiento y Consulta de Campañas, que permita ejecutar las siguientes necesidades:

- Grabar el 100% de las conversaciones de las campañas desplegadas en producción.
- Habilitar un mecanismo de entrega masiva a **NUEVA EPS S.A** de las grabaciones correspondientes a todas las campañas desplegadas en producción bien sea al término de finalización de la misma.
- Entregar a demanda las grabaciones que sean requeridas para efectos de auditoría, contraloría o entes de control en los tiempos requeridos por **NUEVA EPS S.A.**
- Las grabaciones deben indexarse (nombrarse) de una forma que permitan identificar la campaña, tipo y número de documento, teléfono o celular de contacto y el número de la grabación (reintento), fecha y hora ejecución.
- Habilitar a través de la plataforma, la consulta y descarga de grabaciones de forma individual o masiva, a través de criterios de búsqueda como mínimo:

Versión No.9 20/06/2022

campaña, tipo y número de identificación, teléfono fijo o celular, fecha inicio desde y hasta de la campaña, entre otros.

- 3.3.1.3.6** Enmascaramiento de Líneas Telefónicas: Proveer las líneas telefónicas y/o acoplarse a las de **NUEVA EPS S.A.**, sin generar costos adicionales.
- 3.3.1.3.7** Horario de Ejecución de Campañas: Permitir la ejecución de campañas en horarios hábiles y no hábiles, según demanda y necesidad de **NUEVA EPS S.A.**, sin generar costos adicionales.
- 3.3.1.3.8** Comunicación Cognitiva: Disponer de campañas interactivas a través de conversaciones en lenguaje natural e inteligencia artificial logrando el reconocimiento e interpretación de la respuesta del usuario con el fin de generar acciones de acuerdo con un flujo de conversación definido.

Para acreditar este requisito EL PROPONENTE deberá aportar firmado por el Representante Legal el Formato FT-04 Carta de Compromisos - Disposiciones de la Plataforma Anexo No. 06.

DOCUMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Para acreditar los requisitos técnicos mencionados en este numeral, el PROPONENTE deberá anexar los siguientes documentos:

- Certificaciones contractuales.
- Carta de Compromisos – Disposiciones de la Plataforma (Anexo No. 06)

3.3.2 REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONALES

Los requerimientos establecidos en este numeral responden a la libertad que tienen los proponentes para mejorar los requerimientos técnicos mínimos:

3.3.2.1. ALMACENAMIENTO DE GRABACIONES

Proponer almacenamiento de grabaciones en formatos de fácil acceso que pueden ser utilizados con aplicaciones de escritorio conocidas que no requieren licenciamientos adicionales para su reproducción tales como mp3, mp4, wav o wma, sin generar costos y/o tarifas adicionales al Contrato.

Para acreditar este requisito adicional EL PROPONENTE deberá aportar firmado por el Representante Legal Carta de Compromisos - – Requisitos Técnicos Adicionales (Anexo No. 07)

3.3.2.2. CONFIGURACIÓN DE CAMPAÑAS SIN COSTO

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Proponer configuración de campañas informativas e interactivas que no requieran ningún tipo de integraciones o conexiones a sistemas o servicios de **NUEVA EPS S.A** y pueden ser desarrolladas sin que se generen costos y/o tarifas adicionales al Contrato. Para el desarrollo de estas campañas EL PROPONENTE permitirá las fuentes de datos, archivos externos tales como xls, csv, txt, entre otros, donde se relacionan los parámetros de lectura para la personalización de las conversaciones.

Para acreditar este requisito adicional EL PROPONENTE deberá aportar firmado por el Representante Legal Carta de Compromisos - – Requisitos Técnicos Adicionales (Anexo No. 07)

3.3.2.2. DOCUMENTOS TÉCNICOS ADICIONALES

- Carta de Compromisos – Requisitos Técnicos Adicionales (Anexo No. 07)

3.4 PROPUESTA ECONÓMICA

El PROPONENTE con la sola presentación de la propuesta económica acepta que:

- El valor ofertado, incluye los costos por concepto de todas las actividades definidas en las condiciones de este proceso de selección, y en general todos los gastos que deba hacer el proponente seleccionado para la ejecución a cabalidad su contrato.
- Todos los costos y/o gastos necesarios para la ejecución de las obligaciones objeto del(os) contrato(s) resultante(s) de esta invitación, están a cargo del contratista y están incluidos en el valor de su oferta.
- Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar el precio de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- El proponente presentará el valor de su oferta económica, en pesos colombianos sin anotar centavos, aproximando por exceso o por defecto al valor más cercano.
- El valor de la propuesta económica presentada se mantendrá durante toda la ejecución del contrato resultante de esta invitación.

Los requerimientos establecidos en este numeral constituyen el mínimo exigido, es necesario satisfacerlos en su totalidad, pero su cumplimiento no supedita para la selección obligatoria de la propuesta.

El PROPONENTE que desee participar, deberá cumplir los siguientes requisitos económicos:



Presentar propuesta económica en el Anexo No.05 - Propuesta Económica, debidamente suscrito por el Representante de Legal, el proponente no podrá adicionar, modificar, suprimir su propuesta.

DOCUMENTOS ECONOMICOS:

La propuesta económica debe presentarse en el Anexo No.05 - Propuesta Económica, debidamente suscrito por el Representante Legal.

CAPÍTULO IV
CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000
www.nuevaeps.com.co
Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **25** de **40**

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El resultado de la evaluación de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos será (n) de ADMISIÓN O INADMISIÓN.

4.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN JURÍDICA

Para la evaluación jurídica se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el presente documento; su incumplimiento acarreará la INADMISIÓN JURÍDICA de la propuesta.

A esta evaluación no se le asignará ningún valor, su resultado será de ADMITIDO o INADMITIDO JURÍDICAMENTE

4.1.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN FINANCIERA

Para la evaluación financiera se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos financieros establecidos en el presente documento; su incumplimiento acarreará la INADMISIÓN FINANCIERA de la propuesta.

A esta evaluación no se le asignará ningún valor, su resultado será de ADMITIDO o INADMITIDO FINANCIERAMENTE.

4.1.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Para la evaluación técnica se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos establecidos en el presente documento; su incumplimiento acarreará la INADMISIÓN TÉCNICA de la propuesta.

A esta evaluación no se le asignará ningún valor, su resultado será de ADMITIDO o INADMITIDO TÉCNICAMENTE.

Solamente para las propuestas que **CUMPLAN** jurídica, financiera y técnicamente los requisitos técnicos mínimos, se procederá a evaluar los requisitos técnicos adicionales con la asignación de puntaje así:

4.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONALES

La puntuación máxima de la propuesta técnica adicional es 30 puntos, discriminados de la siguiente manera:

- 4.2.1.** EL PROPONENTE que acredite el almacenamiento de grabaciones en formatos de fácil acceso como mp3, mp4, wav o wma, sin que se generen costos y/o tarifas adicionales al contrato, obtendrá 10 puntos. En caso de que EL PROPONENTE no presente o no acredite lo señalado en el presente numeral no se le otorgará puntaje alguno.

- 4.2.2.** EL PROPONENTE que acredite la configuración de campañas para flujos que no requieran integraciones, sin que se generen costos y/o tarifas adicionales al contrato., obtendrá 20 puntos. En caso de que EL PROPONENTE no presente o no acredite lo señalado en el presente numeral no se le otorgará puntaje alguno.

| CRITERIO | PUNTAJE MÁXIMO |
|---|-----------------------|
| Grabaciones almacenadas en formatos de fácil acceso. Formatos mp3, mp4, wav y wma | 10 puntos |
| Configuración de campañas sin costo para flujos que no requieran integraciones con Nueva EPS. | 20 puntos |
| TOTAL | 30 puntos |

4.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Nueva EPS S.A tomará como criterio de selección la propuesta que obtenga el mayor puntaje, se otorgará un máximo de setenta (70) puntos al PROPONENTE que presenta la propuesta de menor valor, a los demás se les otorgará el puntaje de manera proporcional de acuerdo a la siguiente formula:

Menor valor total presentado en criterio:

$$\text{Puntaje Económico} = \frac{\text{Valor total de la propuesta con menor valor}}{\text{Valor total de la propuesta a calificar}} \times 70$$

La puntuación máxima de calificación es de 100 puntos, así:

| COMPONENTE | PUNTAJE MÁXIMO |
|---|-----------------------|
| REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONALES. | 30 puntos |
| PROPUESTA ECONÓMICA. | 70 puntos |
| TOTAL | 100 puntos |

CAPÍTULO V
CONDICIONES CONTRACTUALES

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000
www.nuevaeps.com.co
Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **28** de **40**



En este capítulo se establecen las condiciones contractuales, las cuales serán inmodificables para el contrato resultante de la presente invitación:

5.1. MODALIDAD DE CONTRATO.

El contrato a celebrar como resultado de esta invitación será de Prestación de Servicios el cual se registrará por las disposiciones legales vigentes.

El proponente seleccionado deberá suscribir el correspondiente contrato, dentro del plazo que para ello establezca NUEVA EPS.

5.2 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del (os) contrato (s) resultante(s) de esta invitación será de doce meses (12) meses, contados a partir de la suscripción del mismo.

5.3 VALOR

El valor del contrato será el de la propuesta seleccionada y/o después de la negociación, ello si aplica.

5.4. PROYECTO MINUTA DE CONTRATO RESULTANTE

se ha convenido celebrar un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS el cual se registrará por las normas del Derecho Privado y las cláusulas que se estipulan a continuación, previas las siguientes **CONSIDERACIONES:** **1.** Que EL CONTRATISTA está en capacidad de ejecutar el objeto del contrato. **2.** Que NUEVA EPS adelantó la Invitación Privada No.014-2022 cuyo objeto fue: “Seleccionar el Contratista para la prestación de servicios de contactabilidad telefónica automatizada a través de agentes virtuales” y como resultado de dicha Invitación privada se seleccionó a _____. **3.** EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses señaladas en la normatividad vigente y en el Código de Ética e Integridad de NUEVA EPS S.A., y, que cuenta con la capacidad legal para suscribir el presente contrato. **4.** Que los contratantes actúan en virtud de la autonomía de la voluntad de las partes. Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones el contrato se registrará por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA: OBJETO. -** EL CONTRATISTA se obliga para con NUEVA EPS a: Prestar los servicios de contactabilidad telefónica automatizada a través de agentes virtuales. **SEGUNDA: OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA. -** EL CONTRATISTA se obliga para con NUEVA EPS, en general a cumplir cabalmente con el objeto del presente contrato a la luz de las disposiciones vigentes, y en especial a: **2.1)** Gestionar y configurar los flujos de las campañas telefónicas a través de agentes virtuales definidas por NUEVA EPS S.A. **2.2)** Operar y administrar las campañas telefónicas requeridas por NUEVA EPS S.A. cumpliendo con las necesidades definidas en los Acuerdos de Niveles de Servicios. **2.3)** Entregar los informes requeridos por el Supervisor. **2.4)** Disponer del grupo técnico de soporte y monitoreo del servicio 7*24 para apoyar las incidencias presentadas durante la ejecución de campañas. **2.5)** Garantizar la disponibilidad de troncales telefónicas propias

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 29 de 40

para la ejecución de las campañas definidas por NUEVA EPS S.A. o acoplarse a las de NUEVA EPS S.A. **2.6)** Ejecutar en debida forma el manejo de listas negras. **2.7)** Gestionar el manejo de los indicativos para la marcación, la configuración de reintentos en las llamadas requeridas por NUEVA EPS y el enmascaramiento de las líneas suministradas por EL CONTRATISTA de acuerdo con la necesidad de NUEVA EPS S.A. **2.8)** Ejecutar campañas en horarios hábiles y no hábiles, según demanda y necesidad de **NUEVA EPS S.A.** **2.9)** Reconocer e interpretar la respuesta del usuario durante la llamada y generar las acciones definidas en las campañas requeridas por NUEVA EPS. S.A. **2.10)** Entregar al supervisor informes de resultados de las campañas telefónicas ejecutadas de acuerdo con la definición, así como informes mensuales de las fallas presentadas durante el servicio contratado. **2.11)** Tener un sistema de grabación del 100% de las llamadas de todos los servicios contratados de acuerdo con el Acuerdo de Niveles de Servicios. **2.12)** Entregar a NUEVA EPS S.A. las grabaciones específicas de las llamadas solicitadas dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud en formatos de audio digital. **2.13)** Elaborar y entregar para aprobación del Supervisor el cronograma de implementación de cambios en los procedimientos informados por NUEVA EPS. **2.14)** Entregar documentados los flujos cada vez que así el Supervisor lo requiera o al finalizar la configuración de cada campaña. **2.15)** Reportar de manera inmediata al Supervisor la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía en la prestación del servicio. **2.16)** Suministrar todos los equipos, líneas telefónicas e infraestructura requerida para la correcta prestación de los servicios garantizando la productividad, efectividad y calidad en la atención. **2.17)** Garantizar que el licenciamiento de software ofimático, telefónico y de aplicaciones a utilizar para la ejecución del presente Contrato, es de propiedad de EL CONTRATISTA o cuentan con el derecho a hacer uso del mismo, por tal razón mantendrá indemne a NUEVA EPS por cualquier conflicto que se origine con relación al uso y titularidad de tal software. **2.18)** Entrenar permanentemente los flujos de las campañas recurrentes garantizando la calidad en el servicio prestado y el aumento gradual de la efectividad y retención a través del agente virtual. **2.19)** Garantizar la continuidad del negocio con planes detallados de contingencia y recuperación de los servicios; de manera oportuna y eficiente, frente a fallas e interrupciones que provengan de la infraestructura física o tecnológica ya sea propia o contratada por el contratista. **2.20)** Disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para permitir la conectividad y el acceso permanente al servicio contratado. (7*24*365). **2.21)** Implementar los ajustes y actualizaciones respectivas en los flujos de los diferentes servicios, de acuerdo con las Necesidades de NUEVA EPS S.A., siempre que se ajuste al objeto del contrato. **2.22)** Garantizar una disponibilidad del servicio del 99.9%. **2.23) PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM):** **2.23.1)** Garantizar que los recursos que incorpora para el desarrollo del objeto del presente contrato procedan de actividades completamente lícitas ni serán destinados al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades conexas al LA/FT/FPADM. **2.23.2)** Realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios o accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de LA/FT/FPADM. **2.23.3)** Entregar a NUEVA EPS, la información veraz y verificable que ésta le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de LA/FT/FPADM, diligenciando el Formulario Único de Conocimiento SARLAFT establecido para tal efecto. **2.23.4)** Actualizar y entregar anualmente el Formulario Único de Conocimiento SARLAFT junto con los demás soportes que le fueron exigidos para la celebración del presente contrato. **2.24)** Aportar a través del

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Supervisor del Contrato, como requisito para cada giro, la certificación de los pagos de aportes al Sistema de Seguridad Social y de parafiscales por sus empleados, si los tuviere, emitida por el Representante Legal y/o el Revisor Fiscal (si aplica), del mes inmediatamente anterior. **2.25)** Mantener vigentes las pólizas de garantía pactadas en el presente Contrato. **2.26)** Realizar todas las acciones pertinentes para cumplir con los lineamientos normativos de la seguridad y privacidad de la información y acordes con la “Política de Seguridad y Privacidad de la información” de NUEVA EPS. **2.27)** Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la ley o reglamento o tengan relación con la naturaleza del contrato.

TERCERA: OBLIGACIONES DE NUEVA EPS. - NUEVA EPS se obliga para con EL CONTRATISTA a: **3.1)** Pagar el valor del contrato en los términos y condiciones previstas. **3.2)** Dar cumplimiento a lo ordenado por la Circular Externa No000009 del 21 de abril de 2016 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud modificada por Circular Externa No.20211700000005-5 del 17 de septiembre de 2021 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud. **CUARTA: PLAZO DE EJECUCION.** - El plazo de ejecución del presente contrato es de DOCE (12) MESES contados a partir de la fecha de suscripción del mismo. **QUINTA: VALOR DEL CONTRATO.** - El valor del contrato será el de la propuesta seleccionada. **SEXTA: FORMA DE PAGO.** - NUEVA EPS pagará al CONTRATISTA el valor del contrato por mensualidades vencidas según los servicios efectivamente prestados en el mes, de acuerdo con las tarifas definidas en la propuesta económica, pagaderos dentro de los sesenta (60) días siguientes a la radicación de la factura electrónica, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por la DIAN y se encuentre acompañada del certificado de cumplimiento suscrito por el supervisor. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los precios por los servicios aquí prestados serán fijos durante toda la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** NUEVA EPS hará descuentos sobre la facturación presentada por EL CONTRATISTA de acuerdo con los indicadores descritos en los Acuerdos de Niveles de Servicio, y en los porcentajes allí establecidos. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de presentarse descuentos sobre la facturación, NUEVA EPS los realizará dentro del mes siguiente a aquél en que se generó el retraso y/o incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA. **SÉPTIMA: GARANTÍAS.** - Para amparar el presente contrato, EL CONTRATISTA se obliga a tomar con una Compañía de Seguros legalmente autorizada por la Superintendencia Financiera las siguientes pólizas: **7.1) PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO** que ampare los siguientes riesgos: **7.1.1) Cumplimiento** con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más, y por un valor del veinte por ciento (20%) del valor del Contrato **7.1.2) Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales** con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más, y por un valor del cinco por ciento (5%) del valor del Contrato. **7.1.3 Calidad del Servicio** con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) meses más, y por un valor del diez por ciento (10%) del valor del Contrato. **7.2) POLIZA DE RESPOSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL** a favor de terceros afectados, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, y por un valor del diez por ciento (10%) del valor del Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA deberá presentar a NUEVA EPS dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del presente Contrato, un ejemplar de las pólizas de que trata la presente cláusula; junto con su recibo, constancia o certificación de pago expedida por la Compañía de Seguros en la que conste el pago de las mismas. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA se compromete a mantener vigentes las garantías solicitadas en la presente cláusula durante toda la relación contractual que se configura con NUEVA EPS. **OCTAVA: SUPERVISION.** - NUEVA EPS ejercerá la supervisión del presente contrato a través de la Directora de Experiencia Digital de la

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 31 de 40

Vicepresidencia Comercial. **CLÁUSULA NOVENA: SARLAFT Y ORIGEN DE FONDOS.** - Las PARTES se obligan a implementar todas las medidas tendientes a evitar el LA/FT/FPADM; con la finalidad de evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En tal sentido, EL CONTRATISTA conoce y acepta que NUEVA EPS podrá dar por terminado de manera unilateral e inmediata el presente CONTRATO, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna en caso que EL CONTRATISTA, sus filiales o subsidiarias, sus accionistas o socios, Representantes Legales o administradores, empleados, oficial de cumplimiento o revisor fiscal llegaren a ser: **(i)** condenados o investigados por parte de las autoridades competentes por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos o conexos a estos. **(ii)** incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC, la lista de la ONU y otras listas relacionadas con el tema de lavados de activos y financiación del terrorismo. **(iii)** Llegaren a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.) como investigados por delitos señalados en el numeral (i) de esta cláusula. EL CONTRATISTA declara que: **a)** en la vigencia de la relación contractual y comercial entre las partes será diligente en no contratar ni tener vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique, en especial delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo o sus delitos fuente. **b)** A la fecha de suscripción del presente documento, y a su leal saber y entender, no existe en su contra, ni de sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, investigaciones, imputaciones o acusaciones penales por los delitos señalados en el numeral (i) de esta cláusula, estando facultada NUEVA EPS para efectuar las verificaciones que considere pertinentes. Cuando EL CONTRATISTA tenga conocimiento de alguna de las circunstancias descritas arriba, se compromete a comunicarlo de inmediato a NUEVA EPS. **DÉCIMA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.** - En caso de incumplimiento parcial o total reiterativo de alguna o algunas de las obligaciones del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a NUEVA EPS, multas diarias y sucesivas hasta del cero punto uno por ciento (0.1%) del valor del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) del valor total del contrato; para lo cual se adelantará el siguiente procedimiento: **(i)** NUEVA EPS a través del Supervisor requerirá por escrito a EL CONTRATISTA precisándole el no cumplimiento oportuno de una o varias de las obligaciones pactadas, exigiéndole en plazos ciertos y perentorios que cumpla con ellas, e, informándole las consecuencias de no atender este requerimiento. **(ii)** Si EL CONTRATISTA persiste en el incumplimiento o no cumple dentro del plazo pactado, NUEVA EPS a través del Supervisor requerirá por segunda vez a EL CONTRATISTA por escrito, con plazos perentorios y ciertos, e, informándole las consecuencias de no atender este requerimiento; se remitirá copia de dicho requerimiento a la compañía aseguradora que expidió las pólizas. **(iii)** Si persiste el incumplimiento, el Supervisor emitirá un concepto técnico donde precisará la(s) obligaciones incumplidas, el valor de ejecución al que corresponde tal incumplimiento, y, los daños y perjuicios que el

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 32 de 40

incumplimiento genera o puede generar y las demás pruebas documentales pertinentes al caso; con copia a la compañía aseguradora. **(iv)** A través de comunicación escrita enviada, NUEVA EPS informará a EL CONTRATISTA la imposición de la multa, indicándole de manera clara y precisa los motivos de la misma, el valor y el plazo para cancelarlo. **(v)** Si vencido el plazo para el pago, EL CONTRATISTA no cancela la multa impuesta NUEVA EPS podrá descontarlo de las sumas que por cualquier concepto le adeude. **DÉCIMA PRIMERA: PENAL PECUNIARIA.** - Sin perjuicio de la indemnización que corresponda, por el sólo hecho del incumplimiento, EL CONTRATISTA se obliga a pagar a NUEVA EPS una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, por los perjuicios ocasionados por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones del mismo que afecten de manera grave su ejecución, a título de sanción, sin necesidad de requerimiento o constitución en mora, derechos a los que renuncia EL CONTRATISTA, todo lo anterior, sin perjuicio de que se pueda hacer exigible la indemnización de perjuicios. Para lo cual, el Supervisor emitirá un concepto técnico donde precisará el incumplimiento total o parcial del contrato, los perjuicios que el incumplimiento genera o puede generar, y, las demás pruebas documentales pertinentes al caso, y, a través de comunicación enviada por correo certificado, informará a EL CONTRATISTA que se hará efectiva la cláusula penal, indicándole de manera clara y precisa los motivos de la misma el valor y el plazo para cancelarlo. Si vencido el plazo para el pago, EL CONTRATISTA no cancela el valor correspondiente a la cláusula penal, NUEVA EPS podrá descontarlo de las sumas que por cualquier concepto le adeude. **DÉCIMA SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** - Toda controversia o diferencia relacionada con este contrato se resolverá inicialmente de manera directa. Si los intentos por solucionarlas fueren inviables en esta instancia, se podrá recurrir a los mecanismos de solución directa de controversias como son la conciliación, la amigable composición, etc.; sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que les correspondan ante la jurisdicción ordinaria. **PARÁGRAFO:** Cualquier controversia de carácter exclusivamente técnico podrá ser sometida al criterio de un experto designado por las partes o de someterse a consideración de un organismo consultivo del Gobierno o al de alguna asociación profesional. La decisión así adoptada será definitiva. **DÉCIMA TERCERA: CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** - Son causales de terminación del presente Contrato las siguientes: **13.1)** El vencimiento del plazo de ejecución y/o el cumplimiento del objeto contractual. **13.2)** El incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de EL CONTRATISTA. **13.3)** Por mutuo acuerdo de las partes por escrito. **13.4)** Por fuerza mayor o caso fortuito demostrado. **13.5)** Por cambios normativos o regulatorios que impidan la continuidad del contrato. **13.6)** Por decisión anticipada y unilateral por parte de NUEVA EPS mediante comunicación escrita con una antelación no inferior a un (1) mes a la fecha en que se desee darlo por terminado, sin tener que indicar el motivo de la terminación. Dicha causal no generará indemnización alguna a favor de EL CONTRATISTA. **13.7)** Por la aplicación de multas que superen el diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, si así lo decide NUEVA EPS. **13.8)** Unilateralmente por NUEVA EPS, cuando EL CONTRATISTA omita el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con las políticas y disposiciones de PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA incluyendo las señaladas en la obligación 2.23) y la cláusula novena de LAFT/FPADM, o sea investigado o sancionado por su participación en prácticas restrictivas de la competencia o conductas de corrupción, soborno nacional o transnacional o violatorias de los Programas de Cumplimiento, Transparencia y Ética Empresarial (SARLAFT, SICOF y Protección de Datos) o del Código de Ética e Integridad

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 33 de 40

de NUEVA EPS. **13.9)** Por no haberse constituido las pólizas en los términos y condiciones pactadas en la Cláusula de Garantías. **13.10)** NUEVA EPS queda expresamente autorizada, para dar por terminado el presente Contrato por decisión unilateral, si como consecuencia de una investigación administrativa interna, judicial o adelantada por un ente de vigilancia y control, resultare implicado EL CONTRATISTA en actos que afecten la Transparencia, la Buena Fe y/o Lealtad Contractual o la Confianza Legítima de las partes. **DÉCIMA CUARTA: INDEPENDENCIA E INEXISTENCIA DE RELACION LABORAL.** - EL CONTRATISTA ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, razón por la cual, no existirá entre éste y NUEVA EPS ningún tipo de vínculo o relación laboral. Tampoco existirá dicho vínculo o relación entre NUEVA EPS y las personas destinadas por EL CONTRATISTA para la ejecución de sus obligaciones, toda vez que el CONTRATISTA será el único empleador de aquellas. De esta forma, EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a NUEVA EPS frente a cualquier reclamación o demanda laboral proveniente del personal que haya destinado para la ejecución del presente contrato. Los empleados de cada una de las partes no se considerarán, bajo ningún supuesto, representantes, agentes o empleados de la otra. En todo caso, el personal de EL CONTRATISTA que trabaje en el desarrollo de la relación comercial que surja del presente contrato, estará vinculado en forma tal que se garantice su disponibilidad para la ejecución de las distintas actividades aquí mencionadas, y dependerá exclusivamente de EL CONTRATISTA quien será su único empleador y responderá por sus salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones y demás gastos a que esté obligado. **PARÁGRAFO:** EL CONTRATISTA asumirá todos los costos que ocasione la defensa de NUEVA EPS por demandas del personal designado para la ejecución del contrato por parte de EL CONTRATISTA. En el evento que por decisión judicial o administrativa, incluso extrajudicial, NUEVA EPS deba pagar cualquier concepto laboral relacionado con empleados de EL CONTRATISTA o empleados de los subcontratistas de EL CONTRATISTA, EL CONTRATISTA deberá restituir los montos a NUEVA EPS dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en la que se le informe de tal hecho, sin perjuicio de la facultad de NUEVA EPS de descontar tales sumas de aquellas que deba pagarle a EL CONTRATISTA por cualquier concepto. **DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.** - La información que le sea entregada o a la que tenga acceso EL CONTRATISTA en desarrollo y ejecución del presente contrato, gozan de confidencialidad de la información por razón del secreto profesional. Por ello toda información a la que tenga acceso EL CONTRATISTA, solo podrá ser usada para fines inherentes a su actividad en desarrollo del presente Contrato. Así como de toda aquella información que por cualquier medio reciban, conozcan, administren, analicen y/o procesen. EL CONTRATISTA en virtud de esta cláusula se obliga a: **15.1)** No divulgar, ni comunicar, ni utilizar con la competencia, con sus proveedores y/o con terceros, los datos, informaciones o documentos que reciba, los cuales sólo podrá usar para el cumplimiento del presente contrato. Tampoco podrán transferir o transmitir información oral o escrita. **15.2)** No hacer uso a favor de terceros o para operaciones distintas de las prestaciones correlativas derivadas del presente contrato, de cualquier información de carácter técnico o comercial que obtengan por razón del presente contrato, o que les sea revelada por el otro, así como de cualquier información sobre las operaciones, métodos, sistemas, empleados por las partes. **15.3)** Abstenerse de realizar copias parciales o totales, apropiación de información de manera personal o a favor de terceros, o la divulgación general, parcial o total, de la información recibida o producida durante y como resultado de la ejecución del presente Contrato, o los demás que resulten de la relación comercial o contractual. La siguiente información se considera pública y por lo tanto no

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 34 de 40

detenta el carácter de confidencial, siempre y cuando la parte reveladora lo demuestre: (i) La información que sea de dominio público en forma anterior a la suscripción de este contrato. (ii) La información que con posterioridad a la suscripción de este acuerdo se tornare de dominio público por causas ajenas a las partes. (iii) La información que fuese desarrollada o recibida legítimamente de terceros en forma absolutamente independiente de su relación con la parte interesada. (iv) La información revelada en cumplimiento de una orden judicial o administrativa impartida por autoridad competente, en cuyo caso la parte receptora deberá informar inmediatamente a la otra parte. (v) La información que la parte interesada autorice expresamente y por escrito a la otra a divulgar al público. Cualquier incumplimiento a este compromiso podrá ser objeto de las sanciones que se pactan en este Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las partes informaran a sus empleados y terceros involucrados en la ejecución y desarrollo del presente Contrato, el alcance de este compromiso de confidencialidad y será responsable de que éstos cumplan con el manejo confidencial de la información. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La protección de confidencialidad aquí establecida es indefinida, por lo que no se podrá hacer uso de ella en ningún tiempo, ni durante la ejecución del contrato, ni una vez finalizado. **DÉCIMA SEXTA: SUMINISTRO DE DATOS PERSONALES.** - NUEVA EPS como responsable del tratamiento de los datos personales objeto del presente contrato, autoriza a EL CONTRATISTA en calidad de encargado del tratamiento de datos personales, para realizar el tratamiento de la información personal contenida en la(s) base(s) de datos a las que se tenga acceso en desarrollo del contrato respecto de las cuales NUEVA EPS declara contar con la autorización previa, libre, informada, expresa e inequívoca de sus titulares, garantizando el suministro de la información de forma veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible para las finalidades propias de la presente contratación. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA se compromete a tratar los datos personales que reciba con ocasión de la relación contractual que tiene con la compañía única y exclusivamente para las finalidades necesarias para desarrollar el objeto del presente contrato, respetando el derecho a la vida privada y a la intimidad de los titulares de los datos personales de quienes hará tratamiento, a implementar las medidas de seguridad necesarias, a cumplir con todas las obligaciones del artículo 18 de la ley 1581 de 2012 y a no divulgar los datos personales ni la información que sea suministrada a lo largo de la relación con la compañía. En caso de que se presente un incidente de Seguridad con los datos personales deberá reportarlo de inmediato al oficial de cumplimiento de la compañía. A la terminación del contrato, EL CONTRATISTA deberá devolver o destruir la información de las bases de datos personales de acuerdo con las indicaciones de NUEVA EPS. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA asume el compromiso de aplicar las políticas, lineamientos, directrices y objetivos de seguridad de la información y la ciberseguridad de Nueva EPS, incluyendo el control operacional aplicable. Teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y las finalidades del tratamiento, así como también el riesgo de variabilidad y severidad para los derechos y libertades de los Titulares, EL CONTRATISTA implementará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad en el tratamiento de datos de acuerdo con el riesgo. De igual forma, mantendrá por escrito políticas de seguridad que estén completamente implementadas y sean aplicables al tratamiento de datos personales. Como mínimo, tales políticas deben incluir la asignación de responsabilidades internas para la gestión de seguridad de la información, dedicar recursos de personal adecuados a la seguridad de la información, llevar a cabo verificaciones de personal permanente que vaya a tener acceso a los datos personales, realizar las verificaciones de antecedentes adecuadas, suscribir con los empleados, proveedores y

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

otras personas con acceso a los Datos Personales acuerdos de confidencialidad, y llevar a cabo capacitaciones para que los empleados y otras personas con acceso a los Datos Personales conozcan los riesgos de seguridad de la información que implica el proceso. Como consecuencia de lo anterior, las Partes reconocen que los requisitos de seguridad cambian constantemente y que la seguridad efectiva requiere evaluaciones frecuentes y mejoras regulares de las medidas de seguridad desactualizadas u obsoletas. Por lo tanto, EL CONTRATISTA evaluará las medidas implementadas de manera continua para mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta cláusula. En virtud de ello, EL CONTRATISTA implementará cambios sustanciales requeridos por requisitos de seguridad específicos, actualizados o establecidos en la Ley de Protección de Datos o por autoridades de protección de datos de la jurisdicción competente. **PARÁGRAFO TERCERO:** NUEVA EPS, en calidad de CONTRATANTE, se reserva el derecho de: (i) solicitar en cualquier momento información organizacional del CONTRATISTA sobre políticas, directrices, lineamientos y avisos relacionados tanto con la gestión de privacidad como con el tratamiento de datos personales, así como con seguridad de la información y la ciberseguridad, incluyendo controles operacionales específicos tales como gestión de eventos, incidentes y violaciones de seguridad de la información, ciberseguridad, y datos personales y privacidad; (ii) Solicitar información sobre la ocurrencia de un caso, evento o incidente de seguridad de la información, ciberseguridad, y datos personales y privacidad específico, en la cual existan datos de NUEVA EPS o de sus afiliados u otras terceras personas que le hayan otorgado autorización para su gestión o tratamiento, frente a lo cual EL CONTRATISTA deberá remitir toda la evidencia en el plazo establecido por NUEVA EPS; (iii) Adelantar auditorías de segunda parte (a proveedores y contratistas) en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, y datos personales y privacidad, mediante auditor competente debidamente delegado por NUEVA EPS. **PARÁGRAFO CUARTO:** Cuando EL CONTRATISTA deba realizar alguna gestión y tratamiento de datos personales bien sea como objeto contractual específico o como consecuencia de los servicios contratados, EL CONTRATISTA asumirá el rol de encargado del tratamiento y por ende, será responsable de garantizar que el tratamiento de datos de carácter personal se lleve a cabo con arreglo al marco normativo aplicable para la protección en la gestión y tratamiento de datos personales establecido en la Ley 1266/2008 modificada por la Ley 2157/2021, Ley 1581/2012, el Decreto 1074/2015, las demás normas que las adicionen, modifiquen, deroguen o complementen y las Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, así como los lineamientos del programa de protección de datos personales de Nueva EPS y las presentes Cláusulas. EL CONTRATISTA en su condición de encargado del tratamiento solo concederá acceso a los datos personales tratados en nombre de NUEVA EPS como responsable del tratamiento a personas bajo la autoridad del CONTRATISTA que estén sujetas a una obligación legal de confidencialidad y solo si necesitan conocerlos; la lista de personas a quienes se haya concedido el acceso debe ser objeto de revisiones periódicas; sobre la base de esta revisión, podrá retirarse dicho acceso a los datos personales si el acceso ya no es necesario, y, en consecuencia, esas personas ya no podrán acceder a los datos personales. **DÉCIMA SÉPTIMA: PROTECCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** - En virtud del presente Contrato y lo dispuesto en los artículos 8 y 9 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto 1074 de 2015, EL CONTRATISTA mediante la firma del presente contrato autoriza a NUEVA EPS de manera expresa, informada e inequívoca a la recolección, tratamiento, almacenamiento y uso de los datos personales actuales y futuros de tipo públicos, semiprivados, privados de acuerdo con las finalidades, condiciones y reglas

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 36 de 40

contenidas en la Política de Tratamiento de la Información Personal y la relación contractual. Esta autorización y las comunicaciones basadas en mensajes de datos que remita NUEVA EPS en relación con el tratamiento de mis datos personales tienen pleno valor legal y alcance probatorio conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen. Una vez se cumpla con las finalidades del tratamiento para la cual se otorgó autorización por parte del titular, y los deberes legales, los datos personales serán suprimidos, inactivados o cancelados de las bases de datos de NUEVA EPS. Las finalidades para las cuales serán tratados los datos principalmente son las siguientes: **17.1)** Desarrollar el objeto de la relación contractual. **17.2)** Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de NUEVA EPS y el presente contrato. **17.3)** Verificar la información aportada por los proveedores, para controlar y prevenir el fraude, la corrupción, el soborno y el lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva; todo en el marco de las conductas éticas establecidas en los programas de cumplimiento, transparencia y ética empresarial. **17.4)** Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Proveedor Titular de la Información. **17.5)** Hacer entrega de los datos personales a las autoridades nacionales que los soliciten en ejercicio de sus funciones. **17.6)** Demás finalidades expuestas en la Política de Tratamiento de la Información Personal. Bajo la gravedad de juramento EL CONTRATISTA certifica que los datos personales suministrados son veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada será de única y exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA, lo que exonera a NUEVA EPS de responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas por la información consignada. Para acceder a los derechos que tiene como titular de los datos personales de conocer, actualizar o rectificar su información y para consultas, quejas y reclamos, podrá consultar la página web www.nuevaeps.com.co en la cual encontrará la Política de Tratamiento de la Información Personal y los canales de acceso correspondientes. **DÉCIMA OCTAVA: INDEMNIDAD.** - EL CONTRATISTA mantendrá indemne a NUEVA EPS de cualquier acción, reclamación, demanda, requerimiento, procedimiento, bien sea judicial o administrativo, civil, comercial, tributario, penal, laboral o de cualquier otra índole, que surja por parte de terceras personas directa o indirectamente, o en relación con la ejecución del presente contrato, y que tenga relación directa con actos, omisiones o aseveraciones imputables al CONTRATISTA. Así mismo, EL CONTRATISTA indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a NUEVA EPS por todo perjuicio, costo, pérdidas, gastos o pasivos de cualquier naturaleza (incluyendo, pero sin limitarse a honorarios legales de abogados y costas judiciales), en que incurriere NUEVA EPS, con ocasión de actos, omisiones o aseveraciones imputables al CONTRATISTA. **DÉCIMA NOVENA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** - Declara expresamente el Representante Legal de EL CONTRATISTA que no existen las inhabilidades e incompatibilidades a que se refiere el Artículo 3º del Decreto 0973 del 13 de mayo de 1994 de la Presidencia de la República de Colombia que prohíba la celebración del presente Contrato. **PARÁGRAFO:** La violación a la norma jurídica citada es causal de terminación unilateral del presente contrato por parte de NUEVA EPS. **VIGÉSIMA: CONFLICTO DE INTERÉS.** - De conformidad con lo establecido en el capítulo VII GRUPOS DE INTERÉS Y CONFLICTOS DE INTERÉS del Código de Ética e Integridad de NUEVA EPS, se entiende por conflicto de intereses aquella situación en virtud de la cual, un colaborador de NUEVA EPS que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga que escoger entre el beneficio de la Empresa y su interés

Versión No.9 20/06/2022

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

particular, el de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se genere un indebido beneficio patrimonial o extra patrimonial, para sí, para su familia o para un tercero que de otra forma no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético. **PARÁGRAFO:** En todo caso para la presente contratación se aplicarán las disposiciones contenidas en materia de conflicto de interés en el Código de Ética e Integridad, cuyo extracto forma parte integral del presente Contrato. **VIGÉSIMA PRIMERA: MODIFICACIONES.** - Toda modificación que se efectúe al presente contrato, durante el plazo de ejecución, se deberá realizar de común acuerdo entre las partes, de lo cual se dejará constancia por escrito en el respectivo documento, suscrito por los representantes legales. **PARÁGRAFO:** NUEVA EPS y EL CONTRATISTA reconocen que el presente contrato se relaciona con el derecho a la salud y el uso de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, razón por la cual en el evento en que las autoridades del sector salud y demás autoridades competentes emitan ajustes legislativos y/o reglamentarios que afecten el Contrato, NUEVA EPS podrá realizar los ajustes y/o tomar las medidas que considere necesarias. **VIGÉSIMA SEGUNDA: CESIÓN DEL CONTRATO.** - EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente Contrato a persona alguna, salvo autorización previa, escrita y expresa de NUEVA EPS, quien podrá cederlo libremente. **VIGÉSIMA TERCERA: DOMICILIO CONTRACTUAL.** - Para todos los efectos legales del presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá. **PARÁGRAFO:** Para efectos de notificación, NUEVA EPS tiene su domicilio en la Carrera 85 K # 46 A 66 Piso 2 de la ciudad de Bogotá, D.C., EL CONTRATISTA recibirá notificaciones, en la *(inserte la dirección del Contratista)* de la ciudad de *(inserte la ciudad donde se encuentra localizada la dirección del Contratista)*. **VIGÉSIMA CUARTA: DOCUMENTOS.** - Hacen parte del presente contrato y así lo aceptan las partes, los siguientes documentos: **24.1)** Extracto del Código de Ética e Integridad de NUEVA EPS. **24.2)** Anexos: **24.2.1) XXXX, 24.2.2) XXXX. 24.3)** Las pólizas. **PARÁGRAFO:** EL CONTRATISTA a la firma del presente Contrato manifiesta conocer y aceptar el contenido de los documentos señalados en la presente cláusula. **VIGÉSIMA QUINTA: MANIFESTACIÓN.** - El presente contrato sustituye cualquier acuerdo anterior que se haya realizado entre las partes y éstas manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del presente documento, por lo que, en consecuencia, se obligan a todo lo ordenado y manifestado. Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá D.C. en dos ejemplares del mismo tenor, el día:

GLOSARIO

Campañas Interactivas: Campañas telefónicas que siguen un flujo de conversación a través de robots CON interacción con el afiliado y/o usuario.

Campañas Informativas: Campañas telefónicas que siguen un guion SIN interacción con el afiliado y/o usuario.

Llamada Efectiva: Son las llamadas en las cuales el afiliado y/o usuario contesta la llamada y escucha o interactúa hasta el final de la llamada de acuerdo con el flujo de la campaña asociada.

Llamada Contestada: Son las llamadas en las cuales el afiliado y/o usuario contesta la llamada, pero no llega hasta el final de la misma de acuerdo con el flujo de la campaña asociada.

Llamada no Contestada: Son las llamadas en las cuales no se logra contactabilidad con el afiliado y/o usuario.

ANEXOS

1. Anexo No. 01 Formato FJ-01 Carta de presentación de la propuesta.
2. Anexo No. 02 Extracto del Código de Ética e Integridad.
3. Anexo No. 03 Formato FJ-02 Formulario Único de Conocimiento SARLAFT.
4. Anexo No. 04 Formato FJ-03 Declaración de conflicto de interés.
5. Anexo No. 05 Formato FE-01 Propuesta Económica.
6. Anexo No. 06 Formato FT-04 Carta de Compromisos - Disposiciones de la Plataforma.
7. Anexo No. 07 Formato FT-05 Carta de Compromisos - Requerimientos Técnicos Adicionales
8. Anexo No. 08 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).