



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

CONDICIONES DE LA INVITACIÓN No.006- 2020

PROPUESTA PARA:

**SELECCIONAR EL CONTRATISTA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE UNA
SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON
CLIENTES (CRM) EN NUEVA EPS S.A.**

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2020

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 1 de 37

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.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

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, además de la participación posterior de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. como socio mayoritario.

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.371 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.

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

Trabajamos constantemente por asegurar y gestionar la protección¹ integral de la salud de nuestros afiliados.

1.1.2 Visión

Ser reconocidos como la EPS líder en el aseguramiento y en la protección integral de la salud de nuestros afiliados y en la implementación de modelos exitosos e innovadores de gestión; construyendo sinergias con clientes y proveedores, asegurando la excelencia operacional, con colaboradores comprometidos y generando valor a los accionistas y la sociedad.

1.1.3 Valores

Los valores de la Nueva EPS son:

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad

Respeto: Tratamos con dignidad y equidad
Entendemos y aceptamos las diferencias
Somos incluyentes

Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestros actos

¹ Protección integral de la salud: prevenir, mantener y mejorar la salud de la población afiliada

Honramos nuestros compromisos
Nos desempeñamos con diligencia
Tomamos medidas preventivas y correctivas para la mejora continua

Honestidad: Actuamos con base en la verdad, de manera justa, coherente e íntegra
Respaldamos lo que decimos con evidencia
Somos transparentes en el manejo de la información

Solidaridad: Unimos esfuerzos para conseguir metas comunes
Nos ponemos en el papel de quien tiene un problema o una necesidad
Actuamos para ayudar a los demás

1.2 JUSTIFICACIÓN

El proyecto de conocimiento y gestión del afiliado busca modificar el modelo de atención, a partir del conocimiento del usuario, mejorando su experiencia. Así mismo, contempla el rediseño del modelo operativo de tal forma que se opere y gestione por procesos con un control de principio a fin, desincentivando el trabajo por funciones o transacciones.

Para implementar dichos procesos y dar cumplimiento a los requerimientos de ley, se hace necesaria una solución tecnológica de CRM que permita:

- Responder de forma ágil a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes de NUEVA EPS S.A.
- Sistematizar y automatizar los procesos de atención al afiliado.
- Controlar las rutas de atención de usuarios por medio de flujos de trabajo y flujos de aprobación, que incluya los procesos de garantía de la prestación del servicio.
- Centralizar la información asociada a las interacciones con los usuarios.
- Disponer de una vista 360° del afiliado, prestadores y pagadores.
- Contribuir al cumplimiento de la propuesta de valor para el cliente en cuanto a la oportunidad del servicio de autorización, acceso a la red de prestadores, y canales de contacto directo y permanente.
- Optimizar la gestión de campañas y estrategias de promoción y prevención (PyP) de NUEVA EPS S.A., así como la gestión comercial y de mercadeo.

Nueva EPS ha definido que esta implementación se realice en dos (2) etapas, iniciando con la habilitación de funcionalidades de alta prioridad y finalizando con la habilitación de funciones de apoyo que están dentro de las capacidades de un CRM.

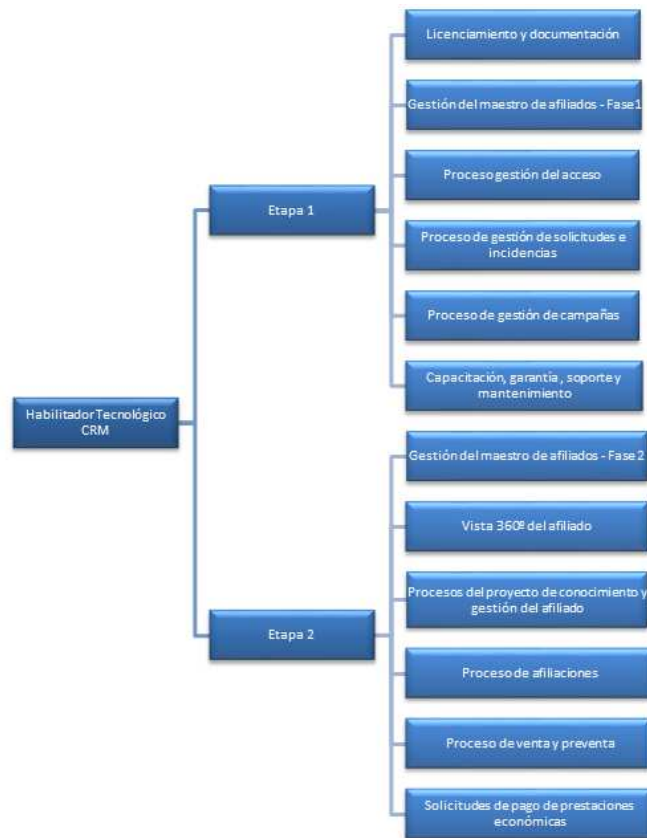


Ilustración 1: Etapas para la implementación del CRM en Nueva EPS S.A.

EL CRM en NUEVA EPS S.A. tiene como principales objetivos:

- Contar con una herramienta tecnológica que permita realizar una gestión centralizada de todas las interacciones con los afiliados a través de diversos canales, tales como teléfono, autogestión por voz, e-mail, chat, dispositivos móviles, usuarios de CRM en oficinas y formularios web, entre otros.
- Mantener el control y trazabilidad de los tiempos y calidad de las respuestas a los requerimientos de los afiliados, lo que permitirá evaluar permanentemente su nivel de satisfacción y realizar el seguimiento necesario para resolver todas las situaciones que se presenten durante la atención.
- Disponer de una vista 360° del afiliado que permita la evaluación de reglas de negocio para la toma de decisiones, el análisis predictivo y prescriptivo para la promoción y prevención en salud así como el escalamiento de casos.
- Gestionar campañas de promoción, prevención y seguimiento a los afiliados, así como campañas para el apoyo a las actividades comerciales y de mercadeo.

Los beneficios esperados por NUEVA EPS S.A., con el CRM son:

- Permitir a los afiliados contar con un servicio personalizado y a la medida, independiente del canal con el que interactúen (Oficinas, call center, canales no presenciales), mejorando los tiempos de respuesta en la atención y disminuyendo la cantidad de visitas a las oficinas e instalaciones de Nueva EPS
- Cumplir con la promesa de valor y calidad del servicio, verificando que se dé solución a los requerimientos de los afiliados y controlando su historial.
- Disponer de la información suficiente para tomar decisiones efectivas y generar planes de mejoramiento tendientes a incrementar la satisfacción del usuario.
- Mejorar la percepción que los afiliados tienen sobre NUEVA EPS S.A.
- Unificar la información de afiliados, prestadores y pagadores para construir un modelo de gestión centralizado, coordinado y eficiente enfocado a una mejor prestación del servicio.
- Mantener una comunicación constante con el afiliado, prestador y pagador para la identificación de sus necesidades, incrementando los niveles de retención y fidelidad

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.

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 deberá presentarse así:

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Los Componentes: “Implementación de la etapa 1”, “Soporte y mantenimiento de la Solución tecnológica” y “Evolutivos”, en moneda legal colombiana
- El Componente “Licenciamiento de la solución para la etapa 1” en moneda legal colombiana o en dólares americanos.

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.activa@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.006 de 2020.- seleccionar el contratista que preste los servicios de una solución tecnológica para la gestión del relacionamiento con clientes (CRM) en NUEVA EPS S.A.

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

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.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

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.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **10** de **37**

2.1 OBJETO

Seleccionar el contratista que preste los servicios de una solución tecnológica para la gestión del relacionamiento con clientes (CRM) en NUEVA EPS S.A.

2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar donde se ejecutará el contrato resultante de la presente invitación es la ciudad de Bogotá D.C.

2.3 INVITACIÓN

La invitación se realizará de acuerdo con lo siguiente:

2.3.1. INVITACIÓN

NUEVA EPS enviará las condiciones de la invitación, mediante el correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co a cada uno de los invitados.

2.3.2. REUNIÓN DE OBSERVACIONES

NUEVA EPS realizará reunión de observaciones a las condiciones de la invitación, la cual se llevará a cabo en la fecha establecida en el cronograma. Los invitados serán informados previamente mediante el correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co de la hora y el medio a través del cual se llevará a cabo la misma.

En caso de ser necesario, NUEVA EPS podrá suspender la reunión e informará previamente mediante el correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co de su reanudación.

Esta reunión será gravada y previamente a su realización, se remitirán las reglas para su realización (máximo de asistentes, inscripción, etc.).

2.3.3. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

Las preguntas-observaciones sobre el presente documento podrán enviarse al correo electrónico contratacion.adtiva@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

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

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.

2.3.4. ENTREGA DE PROPUESTAS

Las propuestas deberán presentarse en original y dos (2) copias, en sobre cerrado y sellado, debidamente foliadas, y anexar un medio magnético (USB, CD, DVD en versión editable).

La propuesta económica debe entregarse en original, SEPARADA DE LA PROPUESTA, EN SOBRE CERRADO Y SELLADO, el cual NUEVA EPS guardará en la urna que para el efecto estará ubicada en la Oficina de Correspondencia de Nueva EPS.

Cada sobre deberá marcarse así:

- Dirigido a DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN – SECRETARÍA GENERAL Y JURÍDICA de NUEVA EPS S.A.
- Determinar el contenido: Propuesta ORIGINAL, Propuesta Primera COPIA, Propuesta Segunda COPIA, Propuesta Económica.
- Invitación No.006-2020
- Objeto: “Seleccionar el contratista que preste los servicios de una solución tecnológica para la gestión del relacionamiento con clientes (CRM) en NUEVA EPS S.A.”

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 borrones, 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, con facultades para ello. 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 cuatro (4) 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 o alternativas.

2.3.5. 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 enviadas única y exclusivamente por el correo contratacion.activa@nuevaeps.com.co. El plazo para la respuesta a las aclaraciones solicitadas, se establecerá en la correspondiente solicitud.

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.

El sobre de la propuesta económica se abrirá únicamente a los proponentes que cumplan los requisitos técnicos mínimos. A los demás, se les devolverá por correo sin abrir.

2.3.6. 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 la evaluación al correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co. Las observaciones deberán ser enviadas de la dirección electrónica a la cual se envió la invitación o a la que haya señalado expresamente el interesado.

2.3.7. NEGOCIACIÓN

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Luego de adelantar el proceso de selección, 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 proceder a realizar una revisión de los precios ofertados.

2.3.8. 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 los resultados de la negociación efectuada, según corresponda.

2.3.9. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

CRONOGRAMA		
Remisión de invitaciones	03 de septiembre de 2020	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Reunión de observaciones	09 de septiembre de 2020	
Observaciones a las Condiciones de la Invitación	Hasta el 11 de septiembre de 2020	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Presentación de propuestas	Hasta el 21 de septiembre de 2020	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 25 de septiembre de 2020	
Traslado de la evaluación de propuestas	28 y 29 de septiembre de 2020	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Selección del contratista	Hasta el 09 de octubre de 2020	Correo electrónico contratacion.activa@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.

2.3.10. EMPATE.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

En caso 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 presente la “Propuesta económica” más favorable en términos del valor del acompañamiento para la implementación de la etapa 1 más el costo del soporte y mantenimiento del primer año de acuerdo con lo expresado en el Anexo 11-FE-01 Propuesta económica. 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 oferentes que lleguen a esta etapa del proceso, y el delegado del oferente que saque la balota marcada con la (X) será quien sea seleccionado.

CAPÍTULO III

REQUISITOS JURÍDICOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS - ECONÓMICOS

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **16** de **37**

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, su Representante Legal y/o sus accionistas no deben estar incurso en conflicto de intereses de acuerdo con el Anexo No.02 Extracto del Código de Buen Gobierno y Ética 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, su Representante Legal 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, 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.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página 17 de 37

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, una póliza que ampare la seriedad de su propuesta y por valor equivalente a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$600.000.000) MONEDA LEGAL, con una vigencia de cuatro (4) 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 de seguro 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.03).

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)
- 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 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.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Garantía de seriedad de la propuesta.
- Formulario único de conocimiento SARLAFT (Anexo No. 03-FJ-02 Formulario de conocimiento SARLAFT)

3.2. REQUISITOS FINANCIEROS

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

- Capital de Trabajo superior o igual a SETECIENTOS VEINTE (720) SMMLV.
- Patrimonio superior o igual a MIL CUATROCIENTOS CUARENTA (1.440) 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 2018 – 2019 de: Balance General consolidado o Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado o Estado de Resultado Integral y notas a los estados financieros, según corresponda por normatividad para cada grupo, expresados en pesos colombianos exclusivamente. (Deberán figurar de manera explícita los valores correspondientes a activos corrientes, pasivos corrientes), debidamente suscritos por el Representante Legal, el Contador Público y Revisor Fiscal en los casos previstos en la Ley (Art. 203 del Co. de Co. y Art. 13 Parágrafo 2 de la Ley 43 de 1990). Los estados financieros deben estar debidamente certificados y dictaminados de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley 222 de 1995, en las Circulares Externas 030 de 1998 y 037 de 2001, expedidas por la Junta Central de Contadores y en el artículo 2 del Decreto 2649 de 1993 que reglamenta la contabilidad en general, expide los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- 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.
- Dictamen de Revisor Fiscal.
- Fotocopia de la tarjeta profesional del contador y del revisor fiscal. En los casos previstos en la Ley (Art. 203 del Co. de Co. y Art. 13 Parágrafo 2 de la Ley 43 de 1990), 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 (Art. 203 del Co. de Co. y Art. 13 Parágrafo 2 de la Ley 43 de 1990), expedido por la Junta Central de Contadores con

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

vigencia no superior a tres meses, contados a partir de la fecha de entrega de documentos para la evaluación respectiva. Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal (Art. 117 del Co. de Co.), consistente con los estados financieros a evaluar, con fecha de expedición no superior a tres meses.

3.3. REQUISITOS TÉCNICOS.

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

3.3.1. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Los requerimientos 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 requerimientos mínimos. El cumplimiento de estos requerimientos mínimos no otorga puntaje.

3.3.1.1. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROPONENTE

Acreditar experiencia en mínimo tres (3) contratos cuyo objeto comprenda alguno de los siguientes tipos de servicios para soluciones CRM, Customer Experience y/o relacionamiento con el cliente:

- Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos
- Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
- Servicios de ingeniería de software

La experiencia antes señalada debe:

- Ser en contratos ejecutados, de una duración no inferior a seis (6) meses obtenida dentro de los últimos cinco (5) años.
- Uno (1) uno de los contratos debe acreditar experiencia en proyectos de implementación, soporte y mantenimiento de un sistema de información CRM cuya plataforma sea la misma que se propone implementar en Nueva EPS.

La sumatoria de los valores de los contratos presentados en cumplimiento de la experiencia mínima solicitada, deberá ser igual o superior al 100% del valor de la propuesta económica presentada por el PROPONENTE.

Cuando un PROPONENTE adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato presentado para acreditar experiencia por el porcentaje de su participación.

Nueva EPS se reserva el derecho de verificar por sus propios medios, la veracidad de la información que a través del diligenciamiento de los presentes documentos haga cada PROPONENTE o miembro de un consorcio o unión temporal.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

3.3.1.2. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

El PROPONENTE debe presentar un equipo mínimo de trabajo el cual estará compuesto por un (1) Gerente de Proyecto, un (1) Arquitecto de Solución, un (1) Analista de Requerimientos, un (1) Ingeniero de Implementación CRM, un (1) Analista de Calidad, un (1) Gestor de transferencia de conocimiento, los cuales deben cumplir con los perfiles que a continuación se describen.

Perfil	Formación Académica Mínima	Certificaciones Requeridas	Experiencia Mínima
Gerente del proyecto	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática, Software, Industrial, Electrónica o Telecomunicaciones	Certificación vigente en PMP (Project Management Professional) otorgada por el PMI (Project Management Institute).	Experiencia mínima de tres (3) años en cargos de gerencia, dirección, coordinación o jefaturas de proyectos en desarrollo de software, o implementación de soluciones de información, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta.
Arquitecto de Solución	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico y/o ingeniero de software, con postgrado en Ingeniería de software, arquitectura de software o construcción de software.		Experiencia mínima de tres (3) años como líder en proyectos de desarrollo de aplicaciones o implementación de soluciones de información, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta. Experiencia mínima de dos (2) proyectos de implementación de CRM sobre la plataforma propuesta.
Analista de Requerimientos	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico, Ingeniero Industrial y/o ingeniero de software.		Experiencia mínima de un (1) año como analista de requerimientos, obtenida dentro de los últimos dos (2) años contados a partir de la presentación de la propuesta.

Ingeniero de Implementación CRM	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico y/o ingeniero de software.	Certificación vigente del fabricante del software a implementar	Experiencia mínima de dos (2) años como implementador sobre el software CRM propuesto, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta.
Analista de Calidad	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico y/o ingeniero de software.		Experiencia mínima de dos (2) años como analista de aseguramiento de calidad, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contado a partir de la presentación de la propuesta.
Gestor de Transferencia de Conocimiento	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico y/o ingeniero de software.	Certificación vigente del fabricante del software a implementar	Experiencia profesional de mínimo de dos (2) años y demostrar participación en al menos dos (2) proyectos como capacitador o entrenador del sistema CRM propuesto, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta.

Para el cálculo de la experiencia del personal (en años) se tendrá en cuenta el tiempo efectivo calendario trabajado y no se contabilizarán traslapeo por proyectos simultáneos, es decir, en caso de traslapeo se contabilizara una sola vez dicho periodo.

Con la presentación de la propuesta, el PROPONENTE se compromete a que en caso de ser seleccionado contará con todo el personal que requiera para la ejecución adecuada y oportuna del contrato.

En caso de requerirse, NUEVA EPS destinará dos ubicaciones de trabajo, para las etapas de: (i) Documentación de requerimientos, análisis y diseño y (ii) la etapa de pruebas y liberación, las cuales no incluyen equipo de cómputo.

Para el desarrollo de la aplicación, el contratista seleccionado deberá realizar esta labor en sus instalaciones y disponer de todas las herramientas tecnológicas requeridas para su ejecución.

3.3.1.3. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que hace parte del presente documento, para lo cual debe firmar el Anexo No.08 Acuerdos de Niveles de Servicio.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

3.3.1.4. SOPORTE

Cumplir con los servicios de soporte establecidos en el Anexo No.09- Soporte , que hace parte del presente documento, para lo cual debe firmar el mencionado anexo.

3.3.1.5. CAPACITACIÓN Y APROPIACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Cumplir con la capacitación y apropiación de la solución establecidos en el Anexo No. 10-FT-09 Capacitación y apropiación de la solución, que hace parte del presente documento, para lo cual debe firmar el mencionado anexo.

3.3.1.6. PROPUESTA TÉCNICA

Esta propuesta técnica debe tener el siguiente contenido:

I. Una descripción de la solución, a través de la cual se especifica de manera resumida (máximo tres hojas) la solución que se propone implementar para dar respuesta a todas las necesidades de NUEVA EPS S.A., incluyendo:

- Descripción y diagrama de arquitectura de solución.
- Descripción de funcionalidades o módulos incluidos.
- Descripción y diagrama de arquitectura de interoperabilidad.

II. Garantizar el cumplimiento de las necesidades funcionales y no funcionales para la gestión de la interacción con los usuarios; para lo cual el PROPONENTE se compromete a cumplir las condiciones técnicas del servicio que hacen parte del presente documento y del Anexo No.04 Presentación técnica del proyecto.

III. Contar con una metodología para la implementación de soluciones CRM enmarcada dentro de las técnicas ágiles. Dicha metodología de desarrollo debe estar documentada de manera detallada en la propuesta, por lo que el PROPONENTE debe entregar descripción de la metodología que usará para implementar lo requerido en la etapa 1, asegurando la calidad de los productos. Debe incluir plan de trabajo, fases, entregables y tiempos de implementación, enmarcados en las especificaciones descritas en el Anexo No.04 Presentación técnica del proyecto.

IV. Dentro de los entregables debe incluirse como mínimo, lo siguiente:

- Documentos de gestión de proyecto,
- Documentación de la Arquitectura de solución tecnológica e interoperabilidad (Actual y futura de acuerdo con las definiciones de gestión y conocimiento del afiliado en Nueva EPS), los diagramas correspondientes se deben documentar en Enterprise Architect bajo el estándar de ArchiMate 3.0. NUEVA EPS S.A. facilitará una licencia de la herramienta para este propósito.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Documentación de requerimientos funcionales y no funcionales
- Documentos de diseño.
- Plan de pruebas (Unitarias, de verificación e integrales).
- Documentos de control de avance en la implementación,
- Manuales técnicos y de usuario.
- Documentos de gestión de Incidentes
- Documentos e instructivos de paso a producción.

V. Contar con una metodología para el soporte y mantenimiento de soluciones CRM enmarcada dentro de los acuerdos de niveles de servicio de Nueva EPS. Dicha metodología debe plantear el rastreo, detección y depuración de errores de forma proactiva y estar documentada de manera detallada en la propuesta. El proponente debe incluir en formato libre de máximo 3 hojas.

VI. Contar con una metodología de estimación de esfuerzo para cuantificar las horas requeridas para la implementación de evolutivos en la solución CRM de acuerdo con el plan de trabajo general trazado en la fase de planeación. La metodología de estimación de esfuerzo se debe resumir en formato libre de máximo 2 hojas.

VII. La implementación de la solución deberá tener una fase de estabilización por el término de al menos un mes y una garantía sobre los desarrollos y configuraciones ejecutados por el término de un año, contados a partir de la fecha de puesta en producción y recibo a satisfacción de la solución CRM por parte de Nueva EPS S.A.

DOCUMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

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

- Anexo No.05- Relación de experiencia mínima, debidamente diligenciado y firmado por el Proponente
- Adjuntar las certificaciones y/o copias de contratos que deben ser emitidos por el contratante donde se precise:
 - Objeto.
 - Nombre o razón social del contratante y oferente.
 - Dirección y teléfonos.
 - Fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
 - Prórrogas.
 - Valor final del contrato.
 - Suscrita por representante legal, gerente de proyecto o quien esté facultado por el contratante para tal efecto.
- Anexo No.07 Equipo mínimo de trabajo, debidamente diligenciado y firmado.
- Documentos que acrediten el cumplimiento de los perfiles solicitados

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Título Profesional / Tecnólogo Acta de Grado en el área que corresponda.
- Tarjeta, Matricula Profesional o Certificado de constancia del trámite, en el área que corresponda.
- Copia de los Certificados que acrediten los estudios no formales exigidos en este pliego de condiciones.
- Anexo No.06-FT-03 Carta de Compromiso Individual, debidamente diligenciado y firmado por cada profesional.
- Anexo No.08-FT-04 Acuerdo de niveles de servicio, debidamente diligenciado y firmado
- Anexo No.09-FT-08 Soporte, debidamente firmado.
- Anexo No.10-FT-09 Capacitación y apropiación de la solución, debidamente firmado.
- Anexo No.04 Presentación técnica del proyecto, debidamente firmado.
- Propuesta Técnica, con los mínimos contenidos establecidos.

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.
- Para los componentes: “Implementación de la etapa 1”, “Soporte y mantenimiento de la Solución tecnológica” y “Evolutivos”, 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 Componente “Licenciamiento de la solución para la etapa 1” podrá presentarlo en moneda legal Colombiana o en dólares americanos, 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.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

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

Presentar propuesta económica en el Anexo No.11-FE-01 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.11 debidamente suscrito por el Representante de Legal.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **27** de **37**

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El resultado de la evaluación de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos será 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 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.

4.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS

NUEVA EPS seleccionará la propuesta que cumpliendo con todos los requisitos presente el menor valor.

Para efectos comparativos, en el caso de que el componente “Licenciamiento de la solución para la etapa 1” sea presentado por el proponente en dólares Americanos, NUEVA EPS procederá a convertirlos a pesos colombianos de acuerdo a la TRM vigente en la fecha de presentación de las propuestas.

CAPÍTULO V

CONDICIONES CONTRACTUALES

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

Página **29** de **37**

5.1. MODALIDAD DE CONTRATO

El contrato a celebrar como resultado de esta invitación será de prestación de servicios compraventa y se regirá por el derecho privado, la autonomía de las partes y las disposiciones legales especiales vigentes sobre la materia.

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

5.2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato resultante de este proceso de selección será de veinte (20) meses, contados a partir de la suscripción del mismo.

5.3. VALOR

El valor del contrato será el de la propuesta seleccionada después de la negociación (si aplica)

5.3.1. FORMA DE PAGO

Nueva EPS S.A. pagará al CONTRATISTA el valor total del contrato así:

- **Componente "Implementación de la etapa 1":** i) Un primer pago, correspondiente al 15% del valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la entrega de los documentos relacionados a la fase de planeación; ii) Un segundo pago, correspondiente al 20% del valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la entrega de los documentos de arquitectura, interoperabilidad y diseño general de la implementación de la Etapa 1; iii) Un tercer pago, correspondiente al 30% del valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la entrega de la finalización de la etapa de implementación; iv) Un cuarto pago, correspondiente al 40% del valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la entrega de la finalización de la etapa de pruebas con la debida gestión de los incidentes presentados; y el valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la entrega en producción y aceptación de la Solución Tecnológica por parte de Nueva EPS.
- **Componente "Licenciamiento de la solución para la etapa 1" se pagará de la siguiente manera:** i) Un pago por el valor del componente "Licenciamiento de la solución para la etapa 1" de acuerdo a los usuarios y servicios que se planean utilizar, el cual se podrá dividir en pagos mensuales o un solo pago de acuerdo a la modalidad que resulte de la negociación.
- **Componente "Soporte y Mantenimiento de la Solución Tecnológica" se pagará de la siguiente manera:** i) Por concepto de soporte y mantenimiento se pagarán mensualidades vencidas por el valor determinado para este servicio en el anexo de la propuesta económica .

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- **Componente "Evolutivos" se pagará de la siguiente manera:** i) Pagos mensuales de acuerdo a la cantidad de horas consumidas en el mes y al cumplimiento de los ANSs establecidos. El valor de la hora se actualizará según la variación anual del Índice de Precios al Consumo (IPC).

Estos pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura, 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 retrasos en los tiempos del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS), 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 aquel en que se generó el retraso por parte de EL CONTRATISTA.

5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista se obliga para con NUEVA EPS, en general, a cumplir cabalmente el objeto del contrato a la luz de las disposiciones legales vigentes y en especial a:

- Entregar, implementar, mantener y realizar soporte y mantenimiento a la solución tecnológica, dispuesta para hacer uso de las funciones del software a través de mecanismos de computación en la nube (cloud computing) por parte de los usuarios asignados por Nueva EPS
- Habilitar la solución tecnológica propuesta para su uso por parte de los colaboradores de Nueva EPS de acuerdo con el licenciamiento según el modelo de negocio del fabricante de la solución en la nube a ser adquirida, con el fin de realizar las funcionalidades asociadas a la gestión del relacionamiento con los clientes (afiliados) (CRM, por sus siglas en inglés)
- Suministrar las credenciales de acceso, manuales, clausulados, políticas de uso y demás documentos asociados al modelo de negocio del fabricante de la solución en la nube adquirido de la solución tecnológica propuesta.
- Habilitar las condiciones técnicas para el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad de la solución tecnológica propuesta con las capacidades de la arquitectura de TI de Nueva EPS, optimizando los costos y la arquitectura de los servicios de integración según el modelo de negocio del fabricante de la solución en la nube.
- Cumplir los planes de gestión del proyecto presentado en la propuesta.

- Entregar para revisión y aprobación de la supervisión del contrato la totalidad de los productos y servicios según los entregables establecidos en el Anexo No.04-FT-01 Presentación técnica del proyecto.
- Disponer y ejecutar el contrato con el equipo mínimo y adicional con la dedicación de tiempo establecidas en la propuesta presentada.
- Realizar con el supervisor del contrato las reuniones pertinentes, durante el plazo de ejecución, con el propósito de verificar el avance de las actividades contratadas.
- Entregar la propiedad y exclusividad para NUEVA EPS de las personalizaciones funcionales, configuraciones, nuevos desarrollos y en general cualquier artefacto construido que sea producto de la implementación específica para NUEVA EPS, y su por lo cual no pueden ser utilizadas por el proveedor para ningún otro fin.
- Desarrollar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor.
- Atender los requerimientos de negocio del proyecto de conocimiento y gestión del afiliado en los procesos del alcance de la primera fase.
- Articular el desarrollo de la consultoría con las políticas, estándares, principios y lineamientos de los modelos de gobierno y gestión de procesos, datos e información, SOA (Interoperabilidad), gobierno de TI, sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), arquitectura de Tecnologías de Información (TI) y gestión de cambio, modelos que se están evolucionando en la NUEVA EPS según marcos de referencia de industria como Togaf, PMP, BPM, Cobit, ITIL, DAMA, SOA, ISO27001 .
- Autenticar, autorizar y gestionar el control y la privacidad de los datos de los afiliados de Nueva EPS en la solución en la nube de la propuesta debe acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 protección de datos – Habeas Data Colombia y demás normas vigentes sobre la materia.
- Disponer de un modelo de calidad sobre servicios en la nube así como herramientas para establecer el nivel de aceptación de los atributos de calidad de la solución en la nube de la propuesta como son: usabilidad, disponibilidad, desempeño, seguridad, fiabilidad y escalabilidad.
- Garantizar el ingreso seguro a la solución en la nube desde cualquier dispositivo que disponga acceso a internet.
- Presentar los informes que le sean solicitados en relación con las obligaciones del contrato y en desarrollo de las actividades propias para el cumplimiento del objeto contractual.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Mantener durante la ejecución del contrato, la organización técnica presentada en la propuesta, en forma permanente y con altos niveles de calidad, eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
- Disponer el equipo líder de profesionales y los demás propuestos para el desarrollo de la consultoría, para la ejecución del contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta.
- Ejecutar actividades adicionales no previstas por las partes siempre que las mismas resulten necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto contractual y la debida atención de las finalidades de la contratación.
- Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
- Proporcionar soporte sin que implique costo adicional, durante el periodo de estabilización y garantía para solucionar incidentes de alta prioridad (errores que impiden la verificación de un caso de prueba de negocio) o alta severidad (errores que impiden la ejecución de alguna parte de la solución).
- Realizar con el supervisor del contrato al menos una (01) reunión mensual, durante el plazo de ejecución, con el propósito de verificar el avance de las actividades contratadas.
- Realizar reuniones técnicas semanales con el equipo de coordinación técnica del proyecto de NUEVA EPS.
- Identificar y especificar los requerimientos técnicos que se requiera en la infraestructura propia de conectividad y procesamiento de Nueva EPS para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, en los casos que se requiera o dependa de componentes de Nueva EPS.
- Atender los requerimientos del supervisor del Contrato.
- **Prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo: 1)** Garantizar que los recursos que incorpora para el desarrollo del objeto del presente contrato procedan de actividades completamente lícitas. **2)** Realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de lavado de activos o financiación del terrorismo. **3)** Entregar a NUEVA EPS, la información veraz y verificable que ésta le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, diligenciando el Formulario Único de Conocimiento SARLAFT establecido para tal efecto. **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.

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- Aportar a través del 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.
- Mantener vigentes las pólizas de garantía pactadas en el presente Contrato.
- 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.
- Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la ley o reglamento o tengan relación con la naturaleza del contrato.

5.5. GARANTÍAS

PÓLIZA ÚNICA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO

Cuya asegurada y beneficiaria sea NUEVA EPS S.A., que ampare los siguientes riesgos:

DE CUMPLIMIENTO: por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, por una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más.

DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (03) años más.

DE CALIDAD: Por un período igual al plazo de ejecución del Contrato y tres meses más, y por un valor del diez por ciento (10%) del valor del Contrato.

DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: a favor de terceros afectados, por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato por una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más.

En los casos en que se prorrogue el plazo de ejecución y/o adicione el valor del contrato, el proponente se compromete a mantener vigentes las garantías constituidas y a ampliarlas por el plazo o valor adicionado.

5.6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.-

En caso de incumplimiento en las obligaciones contractuales, EL CONTRATISTA pagará a NUEVA EPS por cada día calendario de incumplimiento, el cero punto cero uno por ciento (0.01%) del valor del Contrato, sin que dichas sanciones sumadas superen el diez por ciento (10%) del valor del contrato. Para la aplicación de estas multas se llevará a cabo el siguiente procedimiento: (i) El Supervisor requerirá por escrito a EL

Versión No.7 12/09/2019

CONTRATISTA precisándole el incumplimiento de la(s) obligaciones pactada(s), exigiéndole en plazos ciertos y perentorios que cumpla con ellas e informándole las consecuencias de no atender este requerimiento y remitirá copia del mismo a la Compañía Aseguradora. (ii) Si EL CONTRATISTA persiste en el incumplimiento o no cumple dentro del plazo pactado, el Supervisor requerirá por segunda vez a EL CONTRATISTA informándole las consecuencias de no atender este requerimiento y remitirá copia del mismo a la Compañía Aseguradora. (iii) Si persiste el incumplimiento el Supervisor emitirá un concepto donde precisará la(s) obligación(es) incumplida(s), el cual será remitido a la Secretaría General y Jurídica junto con las pruebas y antecedentes para los trámites pertinentes. (iv) NUEVA EPS informará a EL CONTRATISTA la imposición de la multa indicándole los motivos de la misma, el valor y el plazo para cancelarla. (v) Si vencido el plazo para el pago, EL CONTRATISTA no cancela la multa NUEVA EPS lo descontará de las sumas que por cualquier concepto le adeude.

5.7. PENAL PECUNIARIA:

EL CONTRATISTA se obliga a pagar a NUEVA EPS una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor 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 donde precisará el incumplimiento total o parcial del contrato, el cual será remitido a la Secretaría General y Jurídica junto con las pruebas y antecedentes para los trámites pertinentes; NUEVA EPS a través de comunicación informará a EL CONTRATISTA que se hará efectiva la cláusula penal, indicándole 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 lo descontará de las sumas que por cualquier concepto le adeude.

5.8. 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.

5.9 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Versión No.7 12/09/2019

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, piso 2, ala norte. Teléfono 4193000

www.nuevaeps.com.co

Nueva EPS, gente cuidando gente

- El vencimiento del plazo de ejecución y/o el cumplimiento del objeto contractual.
- El incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de EL CONTRATISTA.
- Por mutuo acuerdo de las partes por escrito.
- Por fuerza mayor o caso fortuito demostrado.
- 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.
- Por la aplicación de multas que superen el diez por ciento (10%) del valor estimado del contrato, si así lo decide NUEVA EPS.
- Unilateralmente por NUEVA EPS, cuando el CONTRATISTA omita el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con las políticas de PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.
- Por no haberse constituido las pólizas en los términos y condiciones pactadas en la Cláusula de Garantías.
- 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.

5.10 CONFLICTOS DE INTERÉS. -

De conformidad con lo establecido en el capítulo IX GRUPOS DE INTERÉS Y CONFLICTOS DE INTERÉS del Código de Buen Gobierno y Ética de NUEVA EPS S.A., Se entiende por conflicto de intereses aquella situación en virtud de la cual, un colaborador de la NUEVA EPS S.A. 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 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 conflictos de interés contenidas en el Código de Buen Gobierno y Ética, cuyo extracto forma parte integral de la invitación y del contrato respectivo, según corresponda

ANEXOS

1. Anexo No. 01-FJ-01 Carta de presentación de la propuesta
2. Anexo No. 02 Extracto del Código de Buen Gobierno y Ética
3. Anexo No. 03-FJ-02 Formulario de conocimiento SARLAFT
4. Anexo No. 04-FT-01 Presentación técnica del proyecto
5. Anexo No. 05- Relación de experiencia mínima
6. Anexo No. 06-FT-03 Carta de Compromiso Individual
7. Anexo No. 07-FT-04 Equipo mínimo de trabajo
8. Anexo No. 08-FT-05 Acuerdos de Nivel de Servicio
9. Anexo No. 09-FT-08 Soporte
10. Anexo No. 10-FT-09 Capacitación y apropiación de la solución
11. Anexo No.11-FE-01 Propuesta económica