

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

INVITACIÓN No.007-2019

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. MAYO DE 2019

Versión No. 5 16/04/2018

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

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. 5 16/04/2018

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 2 de 39

CAPITULO I

GENERALIDADES

Versión No. 5 16/04/2018

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 **3** de **39**

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 2020

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 NUEVA EPS S.A. son:

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad

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

- Respeto:** Tratamos con dignidad y equidad
Entendemos y aceptamos las diferencias
Somos incluyentes
- Responsabilidad:** Asumimos las consecuencias de nuestros actos
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 adecuadamente 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.

Versión No. 5 16/04/2018

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

- 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 el CRM 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.

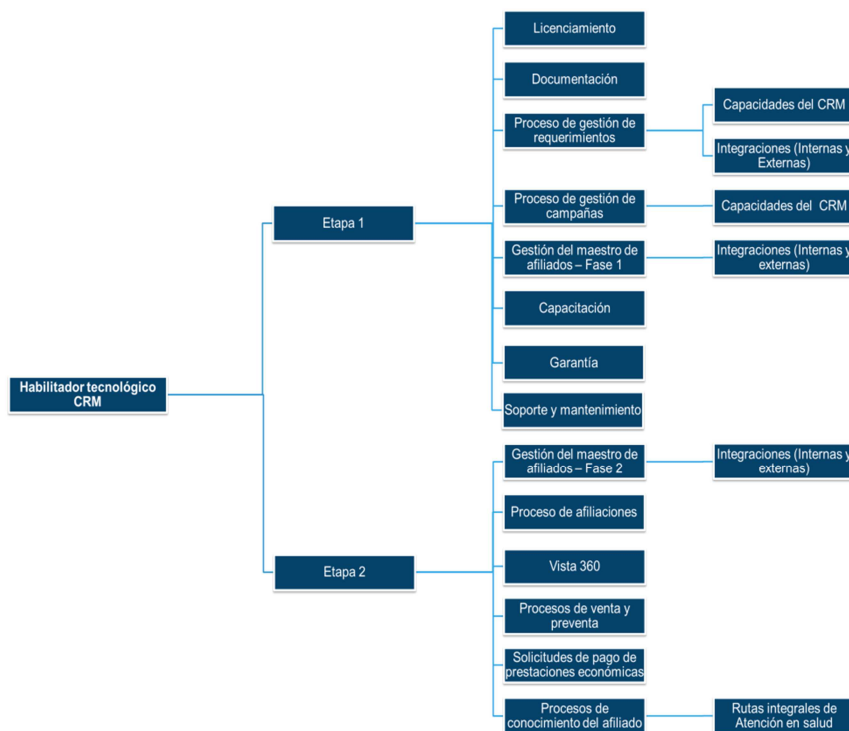


Ilustración 1: Etapas del CRM en Nueva EPS S.A.

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 S.A., sin condicionamiento alguno.

Versión No. 5 16/04/2018

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 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 S.A.

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 oferta 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 S.A. 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.

1.5. 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.007-2019 “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.

1.6. 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 evaluación y selección, cuando haya sido solicitada por escrito la reserva por el PROPONENTE.

1.7. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

- 1.7.1.** Cuando presente propuesta una persona no invitada.
- 1.7.2.** Cuando se presenten dos o más propuestas por el mismo interesado bajo un mismo nombre o con nombres diferentes.
- 1.7.3.** Cuando NUEVA EPS S.A. encuentre inexactitudes en la propuesta que impidan la comparación objetiva y/o induzcan a un resultado erróneo.
- 1.7.4.** 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. 5 16/04/2018

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

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 OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

Las preguntas-observaciones sobre el presente documento podrán enviarse al correo electrónico contratacion.activa@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 hace parte integral del mismo 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 sobre cerrado y sellado, debidamente foliadas, las cuales deben contener al interior la propuesta económica, y anexar un medio magnético (USB, CD, DVD). Los documentos no deben tener protección contra lectura o escritura, dado que Nueva EPS S.A. utilizará la información proporcionada para surtir los procedimientos necesarios durante la ejecución del proceso. La documentación electrónica debe ser compatible con las siguientes aplicaciones:

- Archivos de texto: Microsoft Word.
- Hojas de cálculo: Microsoft Excel.
- Presentaciones: Microsoft PowerPoint.
- Archivos comprimidos: WinZip.

Versión No. 5 16/04/2018

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

- Formato de Documento Portable: Acrobat Reader (PDF)

En caso de que la documentación esté en formato PDF, no debe tener restricción de impresión, ni de extracción de contenido, debido a que estas utilidades son necesarias para el estudio.

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.007-2019
- 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 y hora indicados, 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(s) propuesta(s) se presentarán sin borrones, tachaduras o enmendaduras a menos que se haga la respectiva salvedad, la cual se entiende hecha con la firma del Representante Legal.

Las propuestas deberán estar firmadas 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 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.

Versión No. 5 16/04/2018

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

NUEVA EPS S.A.NO aceptará propuestas parciales o alternativas.

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 el examen 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.adtiva@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.

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 la evaluación al correo electrónico contratacion.adtiva@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.

2.3.5. NEGOCIACIÓN

Luego de adelantar el proceso de selección el grupo de trabajo técnico económico presenta al Comité de Compras o Junta Directiva, según corresponda, la recomendación de propuesta. Luego del análisis de dicha recomendación, se podrá proceder a realizar una revisión de 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, estudio de carácter técnico-económico, y/o los resultados de la negociación efectuada.

2.3.7. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

CRONOGRAMA		
Remisión de invitaciones	22 de mayo de 2019	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Observaciones a las condiciones de la Invitación	Hasta el 27 de mayo de 2019	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Presentación de las propuestas	Hasta el 06 de junio de 2019	Entrega en oficina de correspondencia Nueva EPS S.A. Carrera 85 K 46 A - 66 Piso 3, Bogotá D.C. en el horario de atención.
Evaluación de propuestas	Hasta el 05 de julio de 2019	
Traslado de evaluación de propuestas	08 y 09 de julio de 2019	Correo electrónico contratacion.activa@nuevaeps.com.co
Selección del contratista	Hasta el 19 de julio de 2019	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 S.A.

2.3.8. EMPATE.

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 13 (Propuesta económica). Si con lo anterior no ha sido posible se continuará con el segundo criterio de desempate.

SEGUNDO.- EI PROPONENTE que haya presentado el mayor puntaje el ítem evaluado “Experiencia específica”. Si con lo anterior no ha sido posible se continuará con el tercer criterio de desempate.

TECERO.- EI 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 quinto criterio de desempate.

CUARTO.- 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 - ECONOMICOS

Versión No. 5 16/04/2018

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 39

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 estar reportados, en el Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República, ni deben tener antecedentes disciplinarios 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.
- 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. 5 16/04/2018

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 39

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 de SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$600.000.000) MONEDA LEGAL, 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 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. 1)
- 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. 5 16/04/2018

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 – Formato FJ 01)

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 2017 – 2018 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

Versión No. 5 16/04/2018

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

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 vigencia no superior a tres 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 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 ejecutados, de una duración no inferior a seis (6) meses obtenida dentro de los últimos cinco (5) años, y cuyo objeto comprenda alguno(s) de los siguientes temas 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 mínima que debe tener el PROPONENTE deberá incluir:

- Mínimo una (1) experiencia en proyectos de implementación de una solución tecnológica CRM y/o desarrollo e integración de un sistema de información para la gestión del relacionamiento con clientes.
- Mínimo una (1) experiencia en proyectos de 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 fijo de la propuesta económica presentada por el PROPONENTE por el concepto de acompañamiento, soporte y mantenimiento.

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 por el porcentaje de su participación.

Versión No. 5 16/04/2018

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

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.

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 mínimo 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 mínimo 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.

Versión No. 5 16/04/2018

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

Ingeniero de Implementación CRM	Ingeniero de sistemas, Ingeniero electrónico y/o ingeniero de software.	Certificación vigente del fabricante del software a implementar	Experiencia mínimo 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 traslapo por proyectos simultáneos es decir, en caso de traslapo se contabilizará una sola vez dicho período.

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.07 Acuerdos de Niveles de Servicio.

Versión No. 5 16/04/2018

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. PROPUESTA TÉCNICA

Esta propuesta técnica debe tener como mínimo 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.08 Condiciones técnicas del servicio.

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 la “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 las Condiciones técnicas del servicio (Anexo 08).

IV. Dentro de los entregables debe incluir 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.
- 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 del acuerdo de niveles de servicio. Dicha metodología debe plantear el rastreo, detección y depuración de errores de forma proactiva y estar documentada

Versión No. 5 16/04/2018

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

de manera detallada en la propuesta. El proponente debe incluirla 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. El Proponente debe incluirla en formato libre de máximo 2 hojas.

VII. La implementación de la solución deberá incluir 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.04-FT-01 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.05-FT-02 Carta de Compromiso Individual, debidamente diligenciado y firmado por cada profesional.
- Anexo No.06-FT-03 Equipo mínimo de trabajo, debidamente diligenciado y firmado.
- Documentos que acrediten el cumplimiento de los perfiles solicitados
 - 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.

Versión No. 5 16/04/2018

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

- Anexo No.07-FT-04 Acuerdo de niveles de servicio, debidamente diligenciado y firmado.
- Propuesta Técnica, con los mínimos contenidos establecidos.

3.3.2. REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONALES

Los requisitos establecidos en este numeral, responden a los adicionales a los requisitos mínimos y que serán tenidos en cuenta para la calificación de los PROPONENTES. Los requisitos establecidos en este numeral son los que otorgarán puntaje.

3.3.2.1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL

Acreditar experiencia específica adicional en contratos que tengan alguna de las siguientes características:

- Contratos en los que se haya suministrado e implementado la solución para un número de usuarios igual o superior a la mitad de los usuarios requeridos por Nueva EPS.
- Contratos en los que se haya realizado la implementación de una solución CRM para una empresa de aseguramiento de salud por un monto igual o superior al 70% del valor de la propuesta económica.
- Contratos en los que se haya realizado la implementación de una solución CRM, integrada con un Modelo de Datos Empresarial , MDM o bodega de datos para la gestión del maestro de clientes y/o afiliados y/o usuarios y cuyo valor sea igual o superior al 70% del valor de la propuesta económica.

3.3.2.2. PRUEBA DE CONCEPTO

EL PROPONENTE deberá realizar una prueba de concepto en la que se demuestre la capacidad de la solución para dar respuesta a las necesidades de Nueva EPS, de acuerdo con el Anexo No.10 Descripción de la prueba de concepto.

A los proponentes que cumplan con los requisitos mínimos, en la etapa de evaluación se les citará mediante correo electrónico, a esta prueba de concepto.

3.3.2.3 SOPORTE ADICIONAL

EL PROPONENTE podrá ofrecer el soporte adicional mediante el diligenciamiento del Anexo No.11, en el que podrá ofertar alguno(s) de los siguientes servicios:

- i. El servicio de atención 7x24 para todos los casos sin tener en cuenta la criticidad, para toda la ejecución contractual, iniciando después de la fase de implementación.

- ii. La asignación de una persona tiempo completo para la atención de casos de soporte para toda la ejecución contractual.
- iii. La atención del número ilimitado de casos durante toda la ejecución contractual.

3.3.2.4 APOYO ADICIONAL EN CAPACITACIÓN Y APROPIACIÓN DE LA SOLUCIÓN

EL PROPONENTE podrá ofrecer el apoyo adicional en capacitación y apropiación de la solución mediante el diligenciamiento del Anexo No.12, en el que podrá ofertar alguno(s) de los siguientes servicios:

- i. La participación en la definición del plan de gestión de capacidades para habilitar la arquitectura de la solución tecnológica de CRM propuesta,
- ii. Una (1) sesión de capacitación mensual en el manejo de la herramienta propuesta durante la vigencia del contrato,
- iii. La asignación de un recurso en la ejecución de actividades de apropiación durante un (1) mes después de la liberación de la etapa 1 y evolutivos durante todo el contrato

DOCUMENTOS TÉCNICOS ADICIONALES

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

- Anexo No.09-FT-06 Relación de experiencia específica adicional, debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal del Proponente.
- 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
 - Prorrogas
 - Valor final del contrato
 - Suscita por representante legal, gerente de proyecto o quien esté facultado por el contratante para tal efecto.
 - Para efectos de verificación de la información contenida en los certificados, éstos deberán indicar el correo electrónico y número de telefónico de quien otorga la certificación.
- Descripción de la prueba de concepto (Anexo No.10-FT-07) debidamente suscrito por el Representante Legal.

Versión No. 5 16/04/2018

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

- Anexo No.11-FT-08 - Soporte Adicional debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal del Proponente.
- Anexo No.12-FT-09 - Apoyo adicional en capacitación y apropiación de la solución- debidamente suscritos por el Representante Legal

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 oferta 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.13 Propuesta Económica, debidamente suscrito por el Representante de Legal, el proponente no podrá adicionar, modificar, o suprimir su propuesta.

DOCUMENTOS ECONOMICOS:

La propuesta económica debe presentarse en el Anexo No.13 debidamente suscrito por el Representante de Legal.

Versión No. 5 16/04/2018

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

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Versión No. 5 16/04/2018

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 **28** de **39**

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 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 jurídicamente, financieramente y técnicamente los requisitos mínimos, se procederá a evaluar los requisitos técnicos adicionales con la asignación de puntaje así:

4.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN TÉCNICA ADICIONAL

La puntuación máxima de la propuesta técnica adicional, es de 65 puntos, así:

CRITERIO	PUNTAJE MAXIMO
EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL	05
PRUEBA DE CONCEPTO	30

Versión No. 5 16/04/2018

SOPORTE ADICIONAL	20
APOYO ADICIONAL EN CAPACITACIÓN Y APROPIACIÓN DE LA SOLUCIÓN	10
TOTAL	65

4.2.1. Experiencia específica adicional – (máximo 5 puntos)

Nueva EPS realizará la ponderación de la experiencia adicional de la siguiente manera:

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
1 contrato adicional de tamaño similar o superior (De acuerdo con sección 3.3.2.)	01
2 contratos adicionales de tamaño similar o superior (De acuerdo con sección 3.3.2.)	03
3 o más contratos adicionales de tamaño similar o superior (De acuerdo con sección 3.3.2.)	05

4.2.2. Prueba de concepto – (máximo 30 puntos)

Nueva EPS asignará el puntaje a la prueba de concepto, de acuerdo a la cantidad de capacidades de CRM que se logren demostrar, así.

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
Reutilización de reglas de negocio en otras aplicaciones.	10
Conexión con modelo de datos externo a través de web services.	05
Personalización de interfaz gráfica de acuerdo a lineamientos de imagen de Nueva EPS.	05
Centralización en tiempo real de requerimientos de usuario recibidos a través de chat, portal web, presencial.	05

Gestión de casos: Recepción, escalamiento, respuesta y encuesta de satisfacción.	05
--	----

4.2.3. Soporte adicional – (máximo 20 puntos)

Nueva EPS asignará el puntaje del soporte adicional ofertado, de la siguiente manera:

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
Atención 7x24 para todos los casos sin tener en cuenta la criticidad	05
Asignación de una persona tiempo completo para la atención de casos de soporte en la duración completa del contrato	10
Atención de número ilimitado de casos en la duración completa del contrato	05

4.2.4. Apoyo adicional en capacitación y apropiación de la solución- (máximo 10 puntos)

Nueva EPS asignará el puntaje de los servicios adicionales ofrecidos por EL PROPONENTE en capacitación y apropiación, de la siguiente manera:

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
El proponente que ofrezca estrategia TI adicional en el plan de gestión de recursos y capacidades de la solución tecnológica de CRM propuesta	06
El proponente que ofrezca una (1) sesión de capacitación mensual en el manejo de la herramienta propuesta durante la duración completa del contrato	02
El proponente que asigne un recurso en la ejecución de actividades de apropiación durante un (1) mes después de la liberación de la etapa 1 y evolutivos durante todo el contrato.	02

4.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS

La puntuación máxima de la calificación económica, es de 35 puntos, así:

Versión No. 5 16/04/2018

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
Criterios económicos relacionados con la oferta de licenciamiento y soporte	
Costo promedio por usuario	20
Costo de valor hora evolutivos (rango 1 - 200 horas)	15
PUNTAJE TOTAL CALIFICACIÓN ECONÓMICA	35

4.3.1. Costo promedio por usuario - 20 puntos

Nueva EPS aplicará como método de cálculo del puntaje para el factor precio al **Menor Valor**. Este método consiste en identificar la oferta de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las demás ofertas a dicha oferta de menor valor, utilizando las fórmulas que se indican en seguida.

Para la aplicación de este método NUEVA EPS procederá a determinar el menor valor promedio por usuario de las propuestas que cumplen los requisitos mínimos y se realizará a la ponderación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$P_i = 20 \times (V_i / \text{valor promedio por usuario de la oferta evaluada})$

Donde,

P_{i_j} = Puntaje de la oferta a evaluar

V_i = valor promedio por usuario de la oferta a evaluar

El valor promedio por usuario se calcula a partir de la siguiente fórmula:

4.3.2. Costo de valor hora evolutivos (rango 1 - 2.00 horas) – 15 puntos

Nueva EPS aplicará como método de cálculo del puntaje para el factor precio al **Menor Valor**. Este método consiste en identificar la oferta de costo por hora de evolutivo de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las demás ofertas a dicha oferta de menor valor, utilizando las fórmulas que se indican en seguida.

Para la aplicación de este método NUEVA EPS procederá a determinar el menor valor del costo por hora de evolutivos, en el rango de 1-200 horas, de las ofertas válidas y se realizará a la ponderación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Donde,

Puntaje_i = Puntaje de la oferta a evaluar

HV_i = valor por hora de evolutivos en el rango de 1-200 de la oferta a evaluar

COMPONENTE	PUNTAJE MAXIMO
CALIFICACIÓN TÉCNICA ADICIONAL	65
PROPUESTA ECONÓMICA	35
TOTAL	100

Nueva EPS seleccionará la propuesta que obtenga el mayor puntaje sobre un máximo de 100 puntos.

CAPÍTULO V

CONDICIONES CONTRACTUALES

Versión No. 5 16/04/2018

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 **34** de **39**

5.1. MODALIDAD DE CONTRATO

El contrato a celebrar como resultado de esta invitación será de prestación de servicios 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 20% 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 20% del valor del componente "Implementación de la etapa 1", con la finalización de la etapa de pruebas con la debida gestión de los incidentes presentados; **v)** Un quinto pago, correspondiente al 25% del 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":** 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":** Pagos por valor fijo mensual. La cantidad de mensualidades que se cancelarán por este concepto estará sujeta a la demanda de servicios.

Versión No. 5 16/04/2018

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":** Pagos mensuales de acuerdo a la cantidad de horas consumidas en el mes y al cumplimiento de los ANSs establecidos.

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. 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 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: a favor de terceros afectados, por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) 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.

5.5. 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 CONTRATISTA precisándole el incumplimiento de la(s) obligaciones

Versión No. 5 16/04/2018

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

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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Versión No. 5 16/04/2018

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.

5.9 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

- Anexo No.01-FJ-01 Carta de presentación de la propuesta
- Anexo No.02 Extracto del Código de Buen Gobierno y Ética
- Anexo No.03-FJ-02 Formulario de conocimiento SARLAFT
- Anexo No.04-FT-01 Relación de experiencia mínima
- Anexo No.05-FT-02 Carta de Compromiso Individual
- Anexo No.06-FT-03 Equipo mínimo de trabajo
- Anexo No.07-FT-04 Acuerdos de Nivel de Servicio
- Anexo No.08-FT-05 Condiciones técnicas del servicio
- Anexo No.09-FT-06 Relación de experiencia específica adicional
- Anexo No.10-FT-07 Descripción de la prueba de concepto
- Anexo No.11-FT-08 Soporte Adicional
- Anexo No.12-FT-09 Apoyo adicional en capacitación y apropiación de la solución
- Anexo No.13-FE-01 Propuesta económica
- Anexo No.14 Mínimas integraciones requeridas
- Anexo No.15 Resumen ejecutivo de políticas de seguridad para el gobierno SOA
- Anexo No.16 Documento Gobierno SOA – Fragmento