

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

INVITACIÓN No.016- 2018

PROPUESTA PARA:

Seleccionar el Contratista que preste los servicios de Contact Center para la atención de usuarios, empleadores y prestadores (IPS)

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2018

CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO

Este documento contiene información confidencial de Nueva EPS S.A. A la entrega del mismo, **EL INVITADO** acepta 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

1.1 PRESENTACIÓN

NUEVA EPS S.A es una Sociedad Anónima que surgió como Entidad Promotora de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los beneficiarios del Plan Obligatorio de Salud a nivel nacional, dentro del marco y principios de la calidad, eficiencia y compromiso; razón por la cual fue autorizada para operar mediante las Resoluciones No.371 del 03/abr/2008 y No.02664 del 17/dic/2015, emanada por la Superintendencia Nacional de Salud, actualizadas mediante la Resolución No.8684 del 18 de julio de 2018.

Somos una Empresa Promotora de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado creada por las Cajas de Compensación Familiar: COLSUBSIDIO, CAFAM, COMPENSAR, COMFENALCO ANTIOQUIA, COMFENALCO VALLE, y, COMFANDI. Con posterioridad la constitución de NUEVA EPS S.A., ingresa como nuevo accionista, POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

NUEVA EPS S.A., cuenta con un régimen contractual privado regido por la legislación mercantil y civil, cuyo objeto social le permite administrar el riesgo de salud de sus afiliados procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad, encaminándose a garantizar las condiciones de salubridad necesarias para sus afiliados.

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:	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

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

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

Con el ánimo de garantizar un buen servicio a los usuarios y prestadores y en cumplimiento de la circular externa No.047 de la Superintendencia Nacional de Salud - Circular única en el TITULO VII, numeral 2.3 de atención telefónica, Nueva EPS debe contar con una línea de acceso al usuario 24 horas, que resuelva inquietudes y recibir inconformidades. Así mismo se requiere que las IPS tengan acceso a las autorizaciones de urgencias y otros servicios con una respuesta inmediata. Por lo anterior, se hace necesaria la contratación de un aliado que aporte en la optimización de recursos a través de la automatización de servicios, el uso de las mejores prácticas del mercado e implementación de nuevas tecnologías, así como para garantizar la operación y administración de la atención de las líneas telefónicas.

Teniendo en cuenta la necesidad planteada y con el fin de que EL PROPONENTE pueda realizar los dimensionamientos que considere necesarios para la elaboración de su propuesta, se anexan a este documento de manera informativa el histórico del tráfico de los servicios inbound desde julio del año 2015 y hasta julio del año 2018 y transacciones por IVR, fax, minutos de telefonía outbound desde junio de 2016. Estos datos se encuentran en el Anexo No. 13 Histórico de tráfico.

Así mismo, para dimensionar el diseño y desarrollo del IVR se adjuntan los árboles actuales para cada servicio en el Anexo No. 14 Flujos del IVR.

Las cantidades detalladas en los anexos mencionados corresponden a volúmenes aproximados y con los cuales NUEVA EPS S.A. no se compromete.

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 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 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 su correo señale el número de la invitación y su objeto:

Invitación No. 016 de 2018. “Seleccionar el Contratista que preste los servicios de Contact Center para la atención de usuarios, empleadores y prestadores (IPS)”

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

1.6 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.

1.6.1. Cuando presente propuesta una persona no invitada.

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

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

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

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO Y LINEAMIENTOS DE LA INVITACIÓN.

2.1 OBJETO

Seleccionar el Contratista que preste los servicios de Contact Center para la atención de usuarios, empleadores y prestadores (IPS)

2.2. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

2.3. PROCESO DE INVITACIÓN

El proceso de selección 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.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 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 o en versión editable).

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.
- Invitación No.016-2018
- Objeto: Seleccionar el Contratista que preste los servicios de Contact Center para la atención de usuarios, empleadores y prestadores (IPS)

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 piso 3º, oficina de correspondencia de EN VIA. 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(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.

NUEVA EPS 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 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

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 contratación el grupo de trabajo técnico económico presenta al Comité de Compras o Junta Directiva según corresponda la recomendación de propuesta por lo que 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 y técnico-económico y/o los resultados de la negociación efectuada.

2.3.7 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

CRONOGRAMA		
Remisión de invitaciones	14 de noviembre de 2018	Correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co
Audiencia de Presentación	19 de noviembre de 2018	En las oficina de NUEVA EPS S.A. Carrera 85 K 46 A - 66 Bogotá D.C.
Observaciones a las Condiciones de la Invitación	Hasta el 20 de noviembre de 2018	
Presentación de propuestas	27 de noviembre de 2018	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 05 de diciembre de 2018	
Traslado de la evaluación de propuestas	06 y 07 de diciembre de 2018	Correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co
Selección del contratista	Hasta el 19 de diciembre de 2018	Correo electrónico contratacion.adtiva@nuevaeps.com.co

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

2.3.8. EMPATE.

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.- Se seleccionará al proponente que en el Anexo No. 08 - Formato FT-04 Plan implementación de servicios, haya propuesto el menor porcentaje de gestión por agente durante el segundo año del contrato; 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 - ECONOMICOS

3.1 REQUISITOS JURÍDICOS

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 de la invitación y tres (3) años más.

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 por el valor equivalente al diez por ciento (10%) de la propuesta económica que presente, con una vigencia mínimo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de entrega de la propuesta, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia. En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, es compromiso del proponente ampliarla en los términos indicados por NUEVA EPS SA. La garantía debe ser tomada a nombre del proponente. La póliza 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.
- Garantía de seriedad de la propuesta.
- Formulario único de conocimiento SARLAFT (Anexo No. 3 – Formato FJ 02)

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

3.2 REQUISITOS FINANCIEROS

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

3.2.1. Capital de Trabajo superior o igual a DOS MIL OCHOCIENTOS TREINTA (2.830) SMMLV.

3.2.2. Patrimonio superior o igual a CINCO MIL SEISCIENTOS SESENTA (5.660) 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 2016 – 2017 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 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.

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, debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:

3.3.1 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

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

3.3.1.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

EL PROPONENTE deberá certificar experiencia mínima de siete (7) años en servicios de Contact Center. Por lo menos dos (2) de esos años, deben ser en servicio al cliente para el sector salud.

La experiencia debe ser acreditada en un máximo de tres (3) contratos que se encuentren en ejecución o que se hayan ejecutado dentro de los últimos 5 años y donde por lo menos uno de ellos sea en el sector salud. Esta experiencia específica en salud debe haber sido obtenida dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

La sumatoria de los valores de los contratos que acreditan la experiencia, debe ser igual o superior a cuarenta mil millones de pesos (\$40.000.000.000) y deben sumar entre los tres un mínimo de 400 puestos.

Las certificaciones solicitadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre del contratista
- Nombre del contratante
- Fecha de inicio del contrato
- Fecha de finalización del Contrato
- Objeto del contrato
- Cantidad de puestos de trabajo
- Valor Total del contrato
- Fecha de expedición.
- Suscrita por el representante legal o quien esté facultado para el efecto.
- Nombre de quien firma
- Cargo de quien firma
- Dirección, teléfono de contacto y ciudad de quien firma

Para validar el tiempo de ejecución del contrato, se tomará en cuenta el tiempo del contrato y sus respectivas prorrogas, por lo tanto en las certificaciones se debe especificar fecha de inicio, fecha de finalización y el valor de cada adición y/o prorroga.

Sin perjuicio de las verificaciones que Nueva EPS considere realizar, cuando las certificaciones no incluyan algunos de los requisitos antes señalados esta información podrá ser solicitada por NUEVA EPS.

Para el cálculo de la experiencia en años se tendrá en cuenta el tiempo efectivo calendario ejecutado y no se contabilizarán traslapes por proyectos simultáneos es decir, en caso de traslape se contabilizará una sola vez dicho periodo.

Si las certificaciones aportadas no especifican el día de inicio y finalización, se tomará como inicio el último día del mes señalado como inicio y como final el primer día del mes señalado como final.

3.3.1.2 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO

El PROPONENTE debe garantizar un equipo mínimo de trabajo, los cuales deben cumplir con los perfiles que a continuación se describen.

Rol	Formación Académica Mínima	Certificaciones Requeridas	Experiencia Mínima	Requeridos
Gerente de proyecto	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de sistemas, Economía, Administración de empresas o Mercadeo, con especialización en Gerencia de Proyectos.	Certificación vigente en PMP (Project Management Professional).	Experiencia mínima de tres (3) años en cargos de gerencia, dirección, coordinación o jefaturas de proyectos en desarrollo o implementación de software, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta.	1 Necesario únicamente para la implementación del proyecto.
Gerente de cuenta	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de empresas, Economía, Negocios Internacionales, Mercadeo o Diseño Industrial con especialización en Alta Gerencia, Gerencia Industrial, Gerencia o Dirección Financiera, Gestión Tecnológica, Gerencia de Procesos de Calidad e Innovación, Gerencia del Servicio, Gerencia Comercial, Gerencia de Mercadeo o Gerencia Logística.		Experiencia mínima de tres (3) años como Gerente o Director manejando e implementando operaciones de contact center, obtenida dentro de los últimos cinco (5) años contados a partir de la presentación de la propuesta.	1 Exclusivo para la operación de Nueva EPS.
Jefe de Operación contact center	Profesional en cualquier carrera administrativa (Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Publicidad y Mercadeo, Economía, Negocios		Experiencia mínima de dos (2) años en el cargo, manejando operaciones de contact center, obtenida dentro de los últimos tres (3) años contados a partir de la presentación de la propuesta.	1 por cada 100 asesores

Internacionales)			
------------------	--	--	--

El PROPONENTE debe adjuntar las Hojas de Vida del equipo mínimo de trabajo.

Para el cálculo del tiempo de experiencia del equipo mínimo en años, se tendrá en cuenta el tiempo efectivo calendario trabajado y no se contará traslado en proyectos simultáneos, es decir, en caso de ejecuciones de proyectos en paralelo, se contará una sola vez dicho período.

Sin perjuicio del equipo mínimo de trabajo, El PROPONENTE debe contar con el equipo de trabajo suficiente y capacitado que utilizará para la ejecución del contrato.

Con la presentación de la propuesta, el proponente garantiza 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, análisis y diseño y (ii) la etapa de pruebas, liberación y estabilización, las cuales no incluyen equipo de cómputo.

3.3.1.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO

El PROPONENTE debe garantizar el cumplimiento de los servicios, actividades y condiciones técnicas que se definen en los Anexos No.04 - Especificaciones Técnicas del Servicio y Anexo No.13 – Condiciones Tecnológicas del Servicio, los cuales deben aportarse debidamente suscritos por el Representante Legal del Proponente.

3.3.1.4 PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

EL PROPONENTE debe presentar un documento suscrito por el Representante Legal que indique cuál es la propuesta que cumplirá las condiciones de la invitación

Dicha propuesta debe contener como mínimo:

- Cuál es la propuesta que realiza respecto a la transformación en auto atención, automatización y optimización de la operación, incluyendo, tiempo de implementación y requerimientos para lograrlo.
- Descripción de las tecnologías, herramientas, soluciones, estructura administrativa, modelo de gestión, modelo operativo, áreas de apoyo, que se implementarán para la operación.
- Descripción de las características físicas y ergonómicas de los puestos de trabajo y la infraestructura física donde se prestarán los servicios.
- Relación de los recursos que se destinarán para la realización de los procesos de optimización, automatización, analytics, informes de gestión, desarrollos, experiencia de cliente y demás procesos no operativos. Esta relación se debe presentar en una tabla que contenga:
 - ❖ Tipo de actividad (Analytics, desarrollos, experiencia de cliente, informes de gestión, automatización, optimización y los demás que considere pertinentes en su propuesta)

- ❖ El perfil que tendrá(n) la(s) persona(s) que lo ejecutará(n)
- ❖ Entregables que contempla dicha actividad
- ❖ Porcentaje de tiempo que destinará a la campaña de Nueva EPS.

3.3.1.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El Proponente debe acreditar y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos en el Anexo No. 07 – Formato FT-03 Acuerdos de Nivel de Servicio, el cual debe venir firmado por EL PROPONENTE.

3.3.1.6. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Las instalaciones de EL PROPONENTE destinadas a la ubicación de personal, deben cumplir con espacios y condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo definidas en el Anexo No. 12 - Requerimientos para Espacios de Trabajo Colaboradores Nueva EPS, anexo que debe venir firmado por EL PROPONENTE.

EL PROPONENTE debe indicar cuál es la dirección de la sede de la empresa y la dirección de las instalaciones donde estará ubicado el CONTACT CENTER de NUEVA EPS S.A.

3.3.1.7. PROPUESTA DE AUTOMATIZACION Y AUTO ATENCION DE SERVICIOS CONTRATADOS

El PROPONENTE debe presentar un compromiso de optimizaciones y automatizaciones de los servicios a prestar de acuerdo con el Anexo No. 8 Formato FT-04 Plan implementación de servicios; el cuál debe venir firmado por EL PROPONENTE.

DOCUMENTOS TÉCNICOS MINIMOS

- Anexo No.05 Formato FT No.01 CERTIFICACION DE EXPERIENCIA
- Anexo No.06 – Formato FT02 – Carta de Compromiso Individual
- Hojas de vida del equipo mínimo de trabajo
- Anexo No.04 – Especificaciones Técnicas del Servicio, debidamente suscrito por el Representante Legal del proponente.
- Documento suscrito por el Representante Legal del proponente que indique cuál es su propuesta.
- Anexo07 FT-03 Acuerdos de nivel de servicio debidamente suscrito por el Representante Legal del proponente.
- Anexo No. 12 - Requerimientos para Espacios de Trabajo Colaboradores Nueva EPS, debidamente suscrito por el Representante Legal del proponente

- Anexo No. 08 - Formato FT-04 Propuesta implementación de servicios suscrito por el representante legal del proponente.

3.3.2 REQUISITOS TÉCNICOS ADICIONALES

Los requisitos establecidos en este numeral otorgan puntaje:

3.3.2.1. Experiencia específica del EL PROPONENTE en optimización y automatización de los procesos contratados.

3.3.2.2. Acreditar certificación vigente internacional ISO 27001

3.3.2.3. Acreditar certificación vigente internacional ISO 9001

DOCUMENTOS TÉCNICOS ADICIONALES

- Certificación de la experiencia específica en optimización y automatización de procesos, la cual debe contener:
 - Nombre del contratista
 - Nombre del contratante
 - Fecha de inicio del contrato
 - Fecha de finalización del Contrato
 - Objeto del contrato
 - Cantidad de puestos de trabajo
 - Valor Total del contrato
 - Fecha de expedición.
 - Descripción del proceso optimizado y/o automatizado (antes y después)
 - Descripción de la tecnología o mecanismo utilizado
 - Porcentaje de optimización y ahorro económico logrado
 - Suscrita por el representante legal del contratante o quien esté facultado para el efecto.
 - Nombre de quien firma
 - Cargo de quien firma
 - Dirección, teléfono de contacto y ciudad de quien firma
- Formato de experiencia del proponente, Anexo No.05 Formato FT No.01 CERTIFICACION DE EXPERIENCIA (adicionales)
- Certificación vigente de acreditación en ISO 27001
- Certificación vigente de acreditación en ISO 9001

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. 09 Formato FE-01 Propuesta Económica debidamente suscrito por el Representante de Legal, el proponente no podrá adicionar, modificar, suprimir su propuesta. Dicha propuesta debe realizarse de acuerdo con lo definido en el ANEXO No. 10 Especificaciones de la oferta económica.

DOCUMENTOS ECONOMICOS:

Presentar ANEXO No. 09 Formato FE-01 Propuesta Económica suscrito por el Representante Legal.

CAPÍTULO IV
CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

4.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

La puntuación máxima es **de 600 puntos**, donde cada criterio tiene una asignación de puntaje distribuido así:

CRITERIOS	MAXIMO PUNTAJE
Experiencia específica en automatización y optimización de los procesos contratados.	350 puntos
Certificación internacional vigente ISO 27001.	170 puntos
Certificación internacional vigente de calidad ISO 9001	80 puntos

Total puntos	600 puntos
--------------	------------

4.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS (Máximo 400 puntos)

Se proyectará el valor del contrato teniendo en cuenta el tiempo, las condiciones actuales de servicio con su respectivo dimensionamiento y el compromiso definido por cada proponente con respecto a la auto atención y automatización por año de contrato en el Anexo No.08 - Formato FT-05 Propuesta implementación de servicios; éste ejercicio arrojará un valor total de contrato.

Teniendo en cuenta el estudio de mercado previo a esta invitación, se estableció un rango entre el valor mínimo y el valor máximo de contrato, por lo que sólo se asignará puntaje a quienes estén dentro de ese rango de valores. Quienes estén por debajo de ese valor o por encima del mismo no serán tenidos en cuenta y no se asignará puntaje.

Se asignó un puntaje máximo de 400 puntos al valor que arroje el ejercicio como valor del contrato. Se otorgará el mayor puntaje al proponente que presente la propuesta económica de menor valor, a los demás se les otorgará de manera proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

Puntaje Económico es igual a:

$$400 * \frac{\text{Menor valor de contrato proyectado según tarifas y automatización ofrecidas por todos los proponentes}}{\text{Valor de contrato proyectado del proponente evaluado}}$$

Así el que menor valor de contrato ofrece tiene el mayor puntaje y los demás se asignan proporcionalmente de acuerdo al valor obtenido al aplicar la fórmula anterior.

Teniendo en cuenta los aspectos relacionados en el numeral 4.2 y 4.3 de este capítulo, será seleccionada la propuesta que cumpliendo todos los requisitos mínimos obtenga el mayor puntaje, así:

CRITERIO	PUNTAJE
CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA	600 puntos
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS	400 puntos
PUNTAJE MÁXIMO	1000 puntos

Nota: NUEVA EPS no seleccionará parcialmente.

CAPÍTULO IV
CONDICIONES CONTRACTUALES

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 del contrato resultante de esta invitación será de treinta y seis (36) meses, a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se suscribirá una vez finalizado el proceso de implementación.

PARÁGRAFO: El proponente seleccionado tendrá sesenta (60) días calendario para el proceso de implementación. Por lo tanto se deberá aportar dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de selección, el cronograma de trabajo para instalación, empalme, desarrollos, pruebas, implementación, selección, capacitación y puesta en marcha de los servicios y el detalle de las actividades a realizar, el cual será evaluado y aprobado por el Supervisor. Una vez aprobado el cronograma y el plan de trabajo se comenzará el respectivo proceso de implementación.

5.3 VALOR

El valor del contrato será el de la propuesta seleccionada después de la negociación.

FORMA DE PAGO

NUEVA EPS pagará a EL CONTRATISTA el valor del contrato, por mensualidades vencidas, según los servicios efectivamente prestados en ese mes de acuerdo con los valores descritos en el Anexo No. 9 – Formato FE-01 Propuesta Económica, dentro de los sesenta (60) 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 por los primeros DOCE (12) MESES, después de los cuales se incrementaran las tarifas de acuerdo con el incremento del IPC certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

PARÁGRAFO SEGUNDO: NUEVA EPS hará descuentos sobre la facturación presentada por EL CONTRATISTA de acuerdo con lo establecido Anexo No.07 – Formato FT-03 Acuerdos de Nivel de Servicio y en los porcentajes allí establecidos.

PARÁGRAFO TERCERO: En caso de presentarse descuentos sobre la facturación, NUEVA EPS los realizará dentro del mes siguiente a aquel en que se generó el incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA.

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

5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

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

- Operar, administrar, automatizar y optimizar los servicios de Contac Center.
- Cumplir con los servicios definidos en el Anexo N° 4 Especificaciones del Servicio a Prestar.
- Capacitar permanentemente el recurso humano que soporta el funcionamiento del CONTACT CENTER.
- Entregar al supervisor, las rutas de aprendizaje que se aplicarán a la capacitación de los diferentes servicios contratados.
- Entregar los informes de gestión del call center requeridos por el supervisor.
- Contar con un grupo técnico, de soporte y monitoreo del servicio, necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos e indicadores.
- Contar con un canal de datos principal y uno de contingencia que garanticen una disponibilidad mínima del 99.6% mensual y la continuidad de la prestación del servicio, con un ancho de banda por puesto de trabajo de acuerdo a las condiciones establecidas en las condiciones de la invitación. EL CONTRATISTA asumirá el costo adicional del canal en los casos de crecimiento de puestos por aumento en el tráfico.
- Entregar al supervisor un informe mensual de las fallas del servicio.
- Contar con un sistema de grabación del 100% de las llamadas de todos los servicios de acuerdo con lo definido en el Anexo N° 4 Especificaciones del Servicio a Prestar:
- Entregar al supervisor las grabaciones específicas de las llamadas solicitadas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su solicitud
- Elaborar y entregar para aprobación del supervisor el cronograma de implementación de cambios en los procedimientos informados por Nueva EPS y luego de aprobado cumplir con el mismo.
- Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) Anexo No. 7.
- Entregar documentados todos los procesos del Contact Center cada vez que el supervisor así lo requiera.
- Elaborar, entregar y mantener actualizado el documento que contiene la especificación de las características, políticas, procesos y actividades de cada uno de los servicios prestados por el Contact Center y que se denominará Definición del servicio. Este documento deberá ser aprobado por el supervisor.
- Suministrar el software herramienta de gestión que preste servicios similares a los de un CRM, proporcionar IVR y CTI propiedad de EL PROPONENTE o debidamente licenciado por éste para los servicios prestados.
- Realizar las modificaciones a que haya lugar en la herramienta de Gestión, e IVR de acuerdo con lo especificado en el Anexo N° 4 Especificaciones del Servicio a Prestar.
- Suministrar una solución que permita visualizar en tiempo real, de manera remota, la información de la operación de los diferentes servicios: cola de llamadas, agentes conectados, llamadas entrantes, llamadas contestadas, llamadas abandonadas, ASA, AHT, NS, eficiencia, entre otros.
- Realizar a través del IVR en todos los servicios inbound prestados por EL PROPONENTE una encuesta de satisfacción previamente aprobada por la

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

supervisión el contrato. De ser necesario se requerirá implementar también en servicios de Outbound y back office previa notificación por parte del supervisor.

- Reportar, de manera inmediata al supervisor, la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
- Contar con el personal necesario, suficiente e idóneo para la correcta ejecución del objeto contractual.
- Atender todos los servicios solicitados en las condiciones de la invitación y sus anexos o los que se soliciten durante la ejecución del contrato para los diferentes productos de NUEVA EPS: Régimen Contributivo, Régimen Subsidiado y PAC (Plan de Atención Complementaria).
- Cumplir los Acuerdos Nivel de Servicios.
- Proporcionar el equipo mínimo necesario para la ejecución del contrato.
- Mantener como mínimo durante toda la ejecución del contrato el equipo ofertado en su propuesta.
- Garantizar la idoneidad, experiencia y conocimientos específicos relacionados con el objeto del contrato, del personal que emplee en la ejecución del contrato de acuerdo con los perfiles establecidos.
- Retirar o trasladar el personal que le indique el supervisor en la eventualidad que su perfil, experiencia o desempeño no sean los adecuados para las responsabilidades asignadas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación hecha por el supervisor.
- Certificar mensualmente al supervisor del contrato que todo recurso humano presentado inicialmente se mantiene y reemplazar el personal que se retire o traslade por personas de experiencia similar o superior, y previo visto bueno del supervisor.
- **PREVENCIÓN DE 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.
- 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.

5.6. GARANTÍAS.

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 resulte seleccionado deberá constituir garantía que ampare los siguientes riesgos:

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 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.

5.7 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.-

En caso de incumplimiento parcial o total reiterativo de alguna o algunas de las obligaciones del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a NUEVA EPS, multas diarias y sucesivas hasta del cero punto cero uno por ciento (0.01%) del valor anual estimado del contrato, sin que la sumatoria de las multas supere el diez por ciento (10%) del valor total del contrato; para lo cual se adelantará el siguiente procedimiento: (i) NUEVA EPS a través del Supervisor requerirá por escrito a EL CONTRATISTA precisándole el no cumplimiento oportuno de una o varias de las obligaciones pactadas, exigiéndole en plazos ciertos y perentorios que cumpla con ellas, e, informándole las consecuencias de no atender este requerimiento. (ii) Si EL CONTRATISTA persiste en el incumplimiento o no cumple dentro del plazo pactado, NUEVA EPS a través del Supervisor requerirá por segunda vez a EL CONTRATISTA por escrito, con plazos perentorios y ciertos, e, informándole las consecuencias de no atender este requerimiento; se remitirá copia de dicho requerimiento a la compañía aseguradora que expidió las pólizas. (iii) Si persiste el incumplimiento, el Supervisor emitirá un concepto técnico donde precisará la(s) obligaciones incumplidas, el valor de ejecución al que corresponde tal incumplimiento, y, los daños y perjuicios que el incumplimiento genera o puede generar y las demás pruebas documentales pertinentes al caso; con copia a la compañía aseguradora. (iv) A través de comunicación escrita enviada, NUEVA EPS informará a EL CONTRATISTA la imposición de la multa, indicándole de manera clara y precisa los motivos de la misma, el valor y el plazo para cancelarlo. (v) Si vencido el plazo para el pago, EL CONTRATISTA no cancela la multa impuesta NUEVA EPS podrá descontarlo de las sumas que por cualquier concepto le adeude.

PENAL PECUNIARIA: EL CONTRATISTA se obliga a pagar a NUEVA EPS una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, por los perjuicios ocasionados por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones del mismo que afecten de manera grave su ejecución, a título de sanción, sin necesidad de requerimiento o constitución en mora, derechos a los que renuncia EL CONTRATISTA, todo lo anterior, sin perjuicio de que se pueda hacer exigible la indemnización de perjuicios. Para lo cual, el Supervisor emitirá un concepto 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 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Son causales de terminación del presente Contrato las siguientes:

- 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 cambios normativos o regulatorios que impidan la continuidad del contrato.
- 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

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

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

5.10. 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.

ANEXOS

- Anexo No. 01 - Formato FJ-01 Carta de presentación de la propuesta
- Anexo No. 02 - Extracto De Código de buen gobierno y ética
- Anexo No. 03 - Formato FJ-02 Formulario único de Conocimiento SARLAFT
- Anexo No. 04 - Especificaciones Técnicas del Servicio
- Anexo No. 05 – Formato FT-01 Relación de Certificación de Experiencia
- Anexo No. 06 - Formato FT-02 Equipo Mínimo de Trabajo
- Anexo No. 07 - Formato FT-03 Acuerdos de Nivel de Servicio
- Anexo No. 08 - Formato FT-Plan implementación de servicios
- Anexo No. 09 - Formato FE-01 Propuesta Económica
- Anexo No. 10 - Histórico de tráfico (en medio magnético)
- Anexo No. 11 – Flujos del IVR (en medio magnético)
- Anexo No. 12 – Requerimientos para Espacios de Trabajo Colaboradores Nueva EPS.
- Anexo No. 13 - Condiciones Tecnológicas del Servicio
- Anexo No. 14 - Glosario