

**COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA
“COHAN”**

DIRECCION DE SERVICIOS FARMACEUTICOS Y CEDI

INVITACIÓN ABIERTA No. 002-2020

POR MEDIO DE LA CUAL SE INVITA A LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN EN LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, CORREOS ELECTRÓNICOS, BUZÓN DE SUGERENCIAS, CHAT, REGISTRO EN SISTEMAS CRM, ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA, A LAS PQRS, ACTUALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN DE DATOS, ENCUESTAS, TELEMERCADEO, ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS, LLAMADAS DE SALIDA Y ENVÍO DE SMS HASTA LA SOLUCIÓN COMPLETA DE LOS CASOS PRESENTADOS.

Marzo de 2020

SECCIÓN I

1. INFORMACIÓN GENERAL.

1.1 Presentación.

La Cooperativa de Hospitales de Antioquia "COHAN", da publicidad a la siguiente Invitación Abierta con el propósito de conformar la lista de oferentes, para la realización del siguiente objeto contractual:

"Gestión en la recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, chat, registro en sistemas CRM, atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, seguimiento y respuesta, a las PQRS, actualización y verificación de datos, encuestas, telemarketing, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS hasta la solución completa de los casos presentados."

1.1.1 Alcance.

El proponente que resulte favorecido asumirá el objeto del contrato de forma total y deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Recepción de Llamadas, correo electrónico, buzón de sugerencias, SMS y encuesta de satisfacción.
2. Realizar las llamadas a usuarios de acuerdo con las bases de datos e indicaciones entregadas por la COOPERATIVA
3. Respuesta, seguimiento y solución a las solicitudes recibidas.
4. Registro de las solicitudes en el sistema CRM del proponente.
5. Brindar a los usuarios la información que soliciten con base en la capacitación y procedimientos establecidos por LA COOPERATIVA.
6. Efectuar las actividades de implementación y producción de los servicios, o compromisos de conformidad con los cronogramas y compromisos establecidos conjuntamente con la cooperativa.
7. Realizar evaluaciones de calidad a los agentes o asesores del servicio, conforme al plan de monitoreo establecido por las partes o en su defecto las establecidas por LA COOPERATIVA.

8. Proveer el personal administrativo, operativo (idóneo - Técnico Profesional en Servicios Farmacéuticos y/o Atención al Cliente) y de apoyo para garantizar los servicios descritos en el objeto del presente contrato.
9. Asistir a las reuniones o programas de entrenamiento y/o actualizaciones previstos por LA COOPERATIVA. Para no afectar el cumplimiento de las campañas o líneas de servicio contratadas, estas actividades se concertarán de manera previa y conjunta.
10. Entregar a LA COOPERATIVA los indicadores, reportes de gestión e informes que se requieran.
11. Cumplir con la obligación de afiliarse al sistema de seguridad social integral (salud, riesgos profesionales y pensiones) al personal que vincule para la prestación del servicio, así con el pago de los salarios y la totalidad de las prestaciones sociales y aportes parafiscales, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo primero de la Ley 828 de 2003.
12. Mantener debidamente informada a LA COOPERATIVA de cualquier evento que afecte o llegue a afectar el desarrollo del objeto del presente contrato.
13. Practicar todos los actos necesarios para preservar la buena reputación comercial de LA COOPERATIVA.
14. Mantener absoluta confidencialidad sobre la base de datos de los usuarios compartida y cualquier información que así lo amerite y sea considerada sensible por LA COOPERATIVA.

1.2 Normatividad Aplicable.

Al presente proceso de contratación le son aplicables las normas civiles y comerciales que rigen la materia, los Estatutos de COHAN, el Acuerdo 114 de 2018 del Consejo de Administración de la Cooperativa, la presente Invitación Abierta y las eventuales adendas que sobre la materia se expidan durante el proceso de selección.

Antes de presentar su oferta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con la Cooperativa establecidas en la Ley 79 de 1988, 454 de 1998. Deberá igualmente analizar con detenimiento la Invitación Abierta y en general las normas civiles y comercial que regulan este tipo de contratos.

1.3 Participantes.

En el presente proceso de selección podrán participar las personas naturales o jurídicas, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto de la presente convocatoria.

Las personas jurídicas nacionales y extranjeras deberán acreditar una duración mínima igual al término de vigencia del contrato y un año más. Así mismo, las personas deben tener capacidad para contratar conforme a las normas legales.

1.4 Inhabilidades para participar:

No podrán participar en el presente proceso ni celebrar el respectivo contrato las personas que se encuentren inhabilitadas para contratar por la Constitución y las Leyes. Se entenderán inhabilidades aquellas que aplican para las empresas del sector estatal

1.5. Presupuesto.

Para efectos legales, se establece como presupuesto oficial de la presente Invitación de **OCHENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L (\$89.964.000) IVA INCLUIDO**, por seis (6) meses. Valor que está determinado por la asignación de cinco (5) posiciones para prestar y garantizar el servicio al cliente y/o usuario de la Cooperativa, y atender las PQRSF generadas durante el período específico de la contratación, este valor se encuentra debidamente amparado por la Gerencia Financiera de la Cooperativa:

La propuesta económica presentada que supere el valor del presupuesto señalado oficial, no se considerará y en consecuencia será rechazada de plano, en tal sentido, la Cooperativa no estará obligada a efectuar el estudio de esta.

1.6. Plazo de Ejecución.

Los oferentes deberán de presentar sus ofertas teniendo en cuenta que el tiempo para la prestación del servicio es de **seis (6) meses**, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

1.7. Idioma y moneda de la propuesta.

La propuesta y cualquier información adicional deben presentarse en español; en caso de que la información esté en cualquier otro idioma deberá estar acompañada de una traducción oficial al español. Los proponentes deberán presentar los precios de la propuesta en pesos colombianos.

1.8. Forma de Pago.

La Cooperativa pagará al contratista favorecido el valor de las respectivas facturas correspondientes al servicio prestado con el informe mensual de la gestión prestada durante el mes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del recibo de la misma, previa presentación por parte del supervisor del contrato del informe de supervisión con la verificación que evidencie la correcta prestación del servicio. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica o entrega de cheque a favor del contratista por intermedio de la persona debidamente autorizada por éste, en la Carrera 48 # 24-104 en la ciudad de Medellín.

1.9. Publicidad del proceso.

La presente invitación abierta permanecerá publicada en la Página Web de la Cooperativa www.cohan.org.co de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma invitación abierta 002 de 2020

1.10. Correspondencia.

Toda solicitud de información referente a esta contratación deberá enviarse a las siguientes direcciones:

Cooperativa de Hospitales de Antioquia- COHAN

Dirección de Servicios Farmacéuticos y CEDI

Carrera 48 No 24-104, Medellín

Teléfono 6054949 extensión 1103 y 1128

maquirre@cohan.org.co

coordinacionred@cohan.org.co

1.1.1 Adjudicación de la propuesta.

La adjudicación de la mejor propuesta integral inherente al objeto de la presente Invitación se hará dentro del Comité de Compras de la Cooperativa de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma de la Invitación Abierta 002 de 2020.

Al proponente favorecido con la adjudicación se le notificará personalmente o a quien éste delegue, y deberá firmar el contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a dicha notificación.

SECCIÓN II

2. DEL PROCESO DE SELECCIÓN

2.1. Estudio de la Invitación Abierta:

Los proponentes deberán estudiar minuciosamente las condiciones contenidas en esta Invitación e informarse de todas las circunstancias que puedan afectar los plazos, precios y el desarrollo de todos y cada uno de los servicios que se ofertan. La Cooperativa, no aceptará como motivos de reclamación, ni reconocerá indemnización alguna por el hecho que el proponente no ofrezca u olvide ofrecer alguno de los servicios necesarios para la ejecución cabal del objeto de contratación de estos términos.

La presentación de la propuesta por parte del oferente será debidamente legajada, foliada y firmada por el representante legal, si es persona jurídica. La presentación de la propuesta constituye prueba de que estudió completamente las especificaciones, formularios y demás documentos de la solicitud; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de la Cooperativa, sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que están completos, compatibles y adecuados los documentos e informes para identificar el objeto de la contratación, que está enterado a satisfacción en cuanto a su alcance y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su propuesta necesarios para la debida ejecución de lo ofertado.

Todo error, omisión o indebida interpretación de los términos de esta Invitación, es por cuenta y riesgo del Proponente. Por lo tanto, estos hechos no darán lugar a reconocimientos económicos por parte de la Cooperativa.

2.2. Interpretación, Corrección y Modificación de los Términos de la Invitación:

Si los proponentes encontraren discrepancias u omisiones en los documentos de la contratación, o tuvieran dudas acerca de su interpretación, o necesitaran solicitar prórroga de un plazo, deberán hacerlo por escrito, de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma de la Invitación Abierta 002 de 2020. La Cooperativa, dará respuesta a las aclaraciones y modificaciones de la Invitación, que considere necesarias e informará la prórroga de los plazos establecidos en la misma en su Página Web www.cohan.org.co.

2.3 Presentación de la propuesta.

La propuesta será presentada de manera física foliada en original y copia, en sobre cerrado y de forma magnética enviada a los correos electrónicos descritos en el Numeral 1.10, con la siguiente información y que contenga los documentos requeridos en el Numeral 2.4 de la presente Invitación, la propuesta económica y el Anexo con la carta de presentación de la propuesta. Las propuestas tanto físicas como por correo electrónico serán recibidas de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma Invitación Abierta 002 de 2020

De la fecha y hora de presentación de las propuestas se dejará constancia escrita. No se recibirán los ofrecimientos que lleguen con posterioridad a la fecha y hora señalada en el Numeral 3.4, de la presente invitación.

2.4. Documentos de la Propuesta.

Cada propuesta debe contener en cada ejemplar, en el orden descrito a continuación, para facilitar su comprobación, estudio y comparación, los siguientes documentos:

2.4.1. REQUISITOS HABILITANTES:

a) Poder escrito: La propuesta debe ser suscrita por el proponente si es persona natural o por su Representante Legal, si es persona jurídica, en el evento de no suscribirse la propuesta debidamente por ellos, debe adjuntarse el poder escrito otorgado por el proponente o por el representante legal teniendo esta facultad o estando autorizado por el órgano estatutario, otorgado a quien llevará la representación en los diferentes trámites relacionados con la contratación, con fecha anterior a la presentación de la propuesta dentro de la presente Invitación.

b) Certificado de existencia y representación legal de la sociedad o registro mercantil del proponente: Teniendo en cuenta que la duración de la sociedad para efectos de la convocatoria debe ser al menos igual al plazo de la ejecución del contrato y un (1) año más. Dicho certificado debe ser expedido dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha del cierre de la convocatoria. Si el proponente es persona natural, deberá anexar certificado de la Cámara de Comercio que acredite la inscripción del proponente en el Registro Mercantil.

c) Acta de autorización del máximo órgano estatutario: Cuando las facultades del representante legal no sean suficientes para presentar la propuesta, deberá ser autorizado para tales fines por parte del máximo órgano social con fecha anterior a la fecha de presentación de la propuesta. Asimismo, el acta debe expresar que se autoriza al representante legal para que suscriba el respectivo contrato. Por lo anterior, las limitaciones a las facultades del representante legal deben estar claramente expresadas en el certificado que expida la Cámara de Comercio.

d) Certificación o constancia de pago de los aportes a los Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “ICBF” y Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”: Las personas jurídicas proponentes deberán acreditar el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal debidamente acreditado en Cámara de Comercio, si la sociedad no tiene revisor fiscal acreditado en Cámara de Comercio, dicha certificación deberá ser expedida por el Representante legal de la entidad. Si el proponente es persona natural deberá aportar el soporte de pago de la seguridad social del mes en el cual transcurre la presente Invitación.

e) Copia del Registro Único Tributario (RUT). Donde pueda verificarse que la actividad económica sea afín con el objeto de la presente Invitación Abierta.

f) Fotocopia de la cedula del representante legal.

g) Dos certificados de experiencia actualizados del 2020, los cuales acrediten la prestación de servicio similar al solicitado en esta invitación, donde conste la empresa, el servicio prestado, el tiempo de prestación del servicio, condiciones en que se prestó el servicio en cuanto a conformidad.

h) Formato SARLAFT. Debidamente diligenciado con firma y huella del proponente si es persona natural y del Representante Legal, si el proponente es persona jurídica, en el Anexo No. 02 de los presentes términos.

i) Certificación de documentación e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

j) En caso de presentarse la propuesta bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, se deberá anexar el documento de constitución, donde se establezca claramente quién ostenta la representación legal del Consorcio, o de la Unión Temporal.

2.4.2. REQUISITOS INSUBSANABLES

a) Carta de la presentación de la propuesta. Se realizará en el Modelo N° 1 Anexo a esta Invitación Abierta, firmada por el representante legal o su apoderado debidamente autorizado. La firma de la carta de presentación hará presumir la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos que acompañen los términos de referencia.

b) Garantía de la seriedad de la propuesta. El proponente deberá anexar a su propuesta una garantía a favor de COHAN que ampare la seriedad de esta por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total ofertado, expedida con una vigencia de noventa (90) días contados a partir de la presentación de la oferta.

NOTA: La **no presentación** de la garantía de seriedad, en forma simultánea con la carta de presentación de la oferta será causal de rechazo de la propuesta.

Los documentos descritos en este Numeral deberán anexarse a la propuesta, **dicha propuesta debe contener las actividades que den cumplimiento a los requerimientos de la invitación, con énfasis en el alcance**, de no hacerlo en esta oportunidad la Cooperativa de Hospitales de Antioquia- COHAN, se reserva el derecho de solicitar requerir al proponente las aclaraciones a que haya lugar, siempre y cuando no se modifiquen las condiciones o requerimientos que sirvan como base para la comparación de las propuestas.

2.4.3. Documentación Financiera.

- 1) Balance general, estado de resultados en pesos, comparativos a diciembre de 2019, firmados por el representante legal y contador público.
- 2) Certificado a los Estados Financieros (Art. 37 Ley 222/95): firmados por el representante legal y contador público y debidamente dictaminados por el revisor fiscal, si se está obligado a ello de conformidad con los requerimientos de ley. Estos documentos deberán estar acompañados de las notas y revelaciones a los Estados Financieros conforme al Decreto 2649 de 1993.
- 3) Notas a los estados financieros, debidamente certificados y dictaminados.
- 4) Fotocopia de la tarjeta profesional del contador y revisor fiscal (cuando aplique).
- 5) Declaración de Renta del año 2018.

Así mismo, los balances deben venir con las cifras en pesos y discriminados de la siguiente manera:

ACTIVOS: Corriente, no corriente y total

PASIVOS: Corriente, no corriente, total y PATRIMONIO

Con base en estos documentos se evaluará la capacidad financiera de los proponentes.

Cuando la propuesta sea presentada por un Consorcio o Unión Temporal cada uno de los miembros que lo conformen deberá presentar el Balance General y el Estado

de Resultados e igualmente, presentar en forma conjunta un consolidado de los mismos, entendiéndose como tal el sumatorio horizontal de las cifras.

En el evento que la documentación exigida sea presentada incorrectamente o no preste la claridad requerida para evaluar la propuesta, La Cooperativa de Hospitales de Antioquia podrá solicitar las aclaraciones a que haya lugar, siempre y cuando no se modifiquen las condiciones o requerimientos que sirvan como base para la comparación de las propuestas.

2.5. Factores Verificables.

2.5.1. Capacidad Jurídica: La Cooperativa, con base en el contenido de la documentación exigida en los presentes términos, verificará:

- Que la propuesta sea presentada por la persona con capacidad para obligarse con la Cooperativa, estando debidamente autorizado o facultado para ello.
- Que la duración de la sociedad, en el evento que la propuesta sea presentada por una persona jurídica, sea por el plazo inicialmente fijado para la ejecución del contrato y un (1) año más.
- Que el objeto social o actividad del proponente, sea correspondiente al objeto del contrato permitiéndole su ejecución.
- Que el proponente haya presentado toda la documentación exigida en el numeral 2.4. y que esta se encuentre acorde con lo exigido.

2.5.2. Cumplimiento Técnico: Se verificará que la propuesta cumpla con las especificaciones técnicas requeridas como certificados de experiencia de la empresa.

Los evaluadores jurídicos y técnicos, según sea el caso, determinarán si las propuestas presentadas cumplen con los requisitos para efectuar la posterior ponderación y comparación de estas, es decir, si habilitan al proponente para continuar dentro del presente proceso.

2.5.3. Capacidad Financiera:

Los oferentes deberán tener una capacidad financiera que se encuentre dentro de las siguientes situaciones.

Índice de liquidez = (Activo Corriente / Pasivo Corriente)= Igual o superior a una (1) vez.

Este indicador es importante porque nos permite establecer la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo para el pago de sus obligaciones.

Patrimonio: Igual o superior a una (1) vez el Presupuesto Oficial.

Nivel de endeudamiento = (Total Pasivo / Total Activo) * 100, inferior o igual al setenta por ciento (70%)

NOTA: Los indicadores de las uniones temporales o consorcios se calcularán con base en las sumatorias de los activos y pasivos correspondientes.

Los evaluadores Jurídicos y Financieros según sea el caso, determinarán si las propuestas presentadas cumplen con los requisitos para efectuar la posterior ponderación y comparación de estas, es decir, si habilitan al proponente para continuar dentro del presente proceso.

SECCIÓN III

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Relación de servicio.

El listado de servicios incluye la recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Chat, registro en el sistema CRM propio de la empresa, para el servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos, seguimiento y respuesta, pasando por la actualización y verificación de datos, encuestas, telemarketing, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS

hasta la solución completa del caso, además las obligaciones establecidas en el numeral 1.1.1 de la presente invitación.

3.2. Propuesta económica.

3.2.1. La propuesta técnico-económica deberá incluir los costos directos e indirectos que genere la prestación los servicios a contratar. La propuesta económica deberá ser presentada en pesos colombianos y se debe determinar el IVA y ajustarse a las condiciones impuestas por la Cooperativa, respecto de forma de pago y garantías. De igual forma, deberá especificar el tiempo, las condiciones y la validez de la oferta. Será de exclusiva responsabilidad del proponente los errores y omisiones en que incurra al indicar los precios de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores y omisiones. Cuando el proponente omite incluir el IVA, se entiende que está incluido dentro de su valor.

La propuesta deberá presentarse de forma impresa, en dos (2) copias y en medio magnético en hoja de Excel.

Nota: Se aclara que el valor a pagar corresponde a la división del valor total del contrato entre los meses pactados (6 meses).

3.3. Retiro, Adición y Modificación de las Propuestas.

No podrá retirarse, adicionarse o modificarse las propuestas una vez sean presentadas y hayan sido recibidas por COHAN.

3.4. Fecha y hora límite para la presentación de las propuestas.

El término para presentar las propuestas será a partir de la fecha de publicación de la presente Invitación Abierta 002 de 2020, de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma y hasta las 17:00, en la sede central de COHAN, ubicada en la Carrera 48 No 24-104, Medellín.

Toda propuesta que se reciba después de vencido el plazo para la presentación de estas será rechazada por la Cooperativa por extemporaneidad.

SECCIÓN IV.

4. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La Cooperativa efectuará las comparaciones del caso mediante el cotejo de los diferentes ofrecimientos recibidos según los términos de calificación que se enumeran a continuación.

Se tendrá en cuenta dos componentes fundamentales, la evaluación del aspecto técnico de la propuesta y la del aspecto económico.

4.1. Evaluación Técnica.

Son factores de evaluación:

Precio: 80 puntos
Experiencia en Sector Salud: 20 puntos

Los factores anteriores serán ponderados sobre un total de CIEN PUNTOS.

Precio: 80 puntos

Al menor precio ofertado, se le asignará un puntaje máximo de **80 puntos** y para los demás oferentes se procederá con la siguiente fórmula:

$$X = X1 \cdot 80 / Xn$$

X1 = Precio total propuesta mínima

Xn = Precio total propuesta que se analiza.

Experiencia en el Sector Salud 20 puntos

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| - Mayor o igual a 5 años | - 20 puntos |
| - Entre 3 y 4 años | - 15 puntos |
| - Entre 2 y 3 años | - 10 puntos |
| - Menos de 2 años | - 5 puntos |

4.2. Aclaraciones.

Dentro del más estricto respeto por el tratamiento igualitario a los proponentes, la Cooperativa podrá solicitar a todos o a cualquiera de ellos las aclaraciones o informaciones que estime pertinentes a fin de despejar cualquier punto dudoso, oscuro o equívoco de las ofertas.

La Cooperativa se reserva el derecho de analizar las respuestas de los oferentes en estos casos y de evaluar, a su exclusivo juicio, si ellas se ajustan a lo solicitado o si, por el contrario, sobrepasan el alcance de la respectiva petición de aclaración. De todas maneras, y si fuere tal caso, la Cooperativa, tomará de las aclaraciones de los proponentes, únicamente, los aspectos que satisfagan su interés de aclaración y en todo caso, que no afecten la comparación objetiva de las propuestas.

4.3. Informe de Evaluación.

El informe de evaluación de las ofertas recibidas por la Entidad se pondrá a disposición de los oferentes para que subsanen lo requerido por la Cooperativa y formulen sus observaciones y reclamaciones frente a este, las observaciones al informe de evaluación se presentarán de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma invitación abierta 002 de 2020 y hasta las 5:00 p.m. y la Cooperativa dará respuesta de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma invitación abierta 002 de 2020.

4.4. Criterios de Desempate.

En caso de presentarse un empate en el mayor puntaje total obtenido por dos o más proponentes, el orden de elegibilidad de las propuestas se definirá mediante sorteo, en virtud del cual, se depositarán en una bolsa, balotas numeradas del 1 al 10, de los cuales, frente a los proponentes empatados, se sacarán de a una balota y ganará aquel que saque la balota con número inferior.

A dicho sorteo podrán asistir los representantes acreditados de los proponentes que resultaron con empate.

4.5. Rechazo de la Propuesta.

Son causales para el rechazo de las propuestas, las siguientes:

- a. Cuando la propuesta sea presentada en forma extemporánea.
- b. Cuando se compruebe que la información suministrada por el proponente es contradictoria o falsa.
- c. Cuando al proponente se le solicite que anexe o aclare alguna información (que no sea factor de comparación) y éste no responda antes de la fecha estipulada para el cierre de la evaluación de propuesta.
- d. Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenida correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.
- e. Cuando el proponente se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidades fijada por la Constitución, la ley y los estatutos.
- f. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentación que contenga datos falsos, tergiversados, alterados o tendientes a inducir a error a la Cooperativa.
- g. Cuando la carta de presentación de la propuesta no esté firmada por el representante legal del proponente, su suplente o apoderado.
- h. Cuando estén incompletas en cuanto omitan la inclusión de información o de algunos de los documentos necesarios para la comparación objetiva de las propuestas, o solicitada su aclaración, estos no cumplan los requisitos establecidos en la invitación.
- i. Cuando el proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación de sociedad.
- j. Cuando no se entreguen los documentos insubsanables exigidos en esta convocatoria.
- k. Cuando la propuesta económica presentada que supere el valor del presupuesto señalado oficial.

4.6. Adjudicación de la propuesta.

La adjudicación de la mejor propuesta lo hará la Cooperativa a través del Comité de Compras que existe en la misma.

El acto de adjudicación de la documentación y ofertas presentadas se publicará de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma invitación Abierta 002 de 2020. La notificación al (los) proponente (s) favorecido (s) se efectuará el día hábil siguiente a la publicación el acto de adjudicación.

El proponente favorecido con la adjudicación deberá estar en capacidad de suscribir el contrato inmediatamente. Si el proponente adjudicatario no cumple con su obligación de suscribir el contrato, la Cooperativa hará efectiva la garantía de seriedad tomada a su favor.

4.7. Declaratoria de Desierta.

COHAN declarará desierto el presente proceso al vencimiento del plazo previsto para adjudicar, cuando entre las propuestas presentadas no se logre adjudicar a ninguna el contrato ofrecido, ya sea porque las propuestas no cumplan con las condiciones para ser adjudicatarias, porque no se presenten ofertas, cuando se descubran acuerdos o maniobras perjudiciales para COHAN por parte de los proponentes, COHAN podrá declarar desierto un determinado ITEM por inconveniencia económica o por cualquier otra causa que impida la selección objetiva.

SECCIÓN V

5. DEL CONTRATO

5.1. Sujeción a la ley y a la justicia colombiana.

El contrato celebrado como resultado de la presente Invitación estará sometido a la ley y a la jurisdicción colombiana.

5.2. Idioma y moneda del contrato.

Todos los documentos del contrato se elaborarán en idioma español, la moneda será el Peso Colombiano.

5.3. Suscripción del contrato.

Se entenderá perfeccionado el contrato cuando se encuentre suscrito por las partes, para iniciar su ejecución se requerirá de la expedición de la Garantía Única y de su aprobación por parte de la Dirección Jurídica de la Cooperativa.

5.4. Documentos del contrato.

Forman parte integral del contrato y son anexos de este, los siguientes documentos:

- a) La propuesta presentada por el contratista.
- b) La Invitación Abierta y las Especificaciones Técnicas contenidas en ella.
- c) Las modificaciones a la Invitación que se hagan mediante adenda.
- d) Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del contrato.

5.5. Impuestos y gastos.

El CONTRATISTA deberá cubrir todos los impuestos y gastos con que sea gravado por el Gobierno o las autoridades competentes bajo cuya jurisdicción de ejecute el contrato, sin que tenga derecho a exigir compensación diferente al pago de los precios estipulados en el contrato.

Cuando con posterioridad a la fecha límite para presentación de ofertas los impuestos que inciden directamente en los precios cotizados tengan alguna modificación, por aumento, disminución o eliminación, así como la creación de nuevos impuestos, ello será tenido en cuenta por la Cooperativa, para hacer los ajustes que sean del caso reconociendo al Contratista los mayores costos o haciendo las deducciones correspondientes.

5.6. Cesión.

Al CONTRATISTA no le será permitida la cesión del contrato y en el caso de fuerza mayor o caso fortuito o de otra circunstancia que impida la ejecución normal del

contrato podrá solicitarla por escrito y requerirá de la aprobación previa de la Cooperativa, a través de su Representante Legal.

5.7. Cláusula penal pecuniaria.

En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA éste reconocerá a LA COOPERATIVA una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de contrato, quien podrá deducirla directamente de los dineros que ésta le adeude. EL CONTRATISTA manifiesta que con la sola suscripción del contrato autoriza la citada deducción.

5. 8. Retención de pagos.

La Cooperativa, podrá retener total o parcialmente cualquiera de los pagos pendientes a favor del CONTRATISTA, para proteger sus intereses, en caso de incumplimiento en la ejecución del contrato por parte del contratista.

5.9. Inspección y supervisión.

La entidad verificará el cumplimiento de las actividades del contratista por medio del director de Servicios farmacéuticos y CEDI de la Cooperativa, quien será la dirección del proceso en cuanto a la parte técnica, administrativa y financiera. El Supervisor del contrato será intermediario entre ésta y el contratista; por su conducto se tramitarán todas las cuestiones relativas al desarrollo del contrato. El Supervisor será designado en el contrato.

5.10. Solución de controversias contractuales.

Las diferencias que se presenten entre EL CONTRATISTA y La Cooperativa que no pueden ser resueltas de común acuerdo, podrán ser dirimidas a través del mecanismo alternativo de solución de conflictos conocido como la conciliación que se surtirá ante un Centro de Conciliación acreditado para ello.

5.11. Garantía única.

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato deberá constituir a favor de la Cooperativa, Garantía Única a favor de Entidades Particulares que avalará el

cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, por el valor asegurado, amparos y vigencias que a continuación se indican:

- A.** Cumplimiento: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato y una vigencia igual a la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.
- B.** Salarios y prestaciones sociales: Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato y una vigencia igual a la ejecución del contrato y tres (3) años más.
- C.** Responsabilidad Civil Extracontractual: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual a la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.

5.12. Liquidación del contrato.

El contrato celebrado entre las partes será objeto de liquidación de común acuerdo entre las partes dentro de los dos (2) meses siguientes a la finalización del mismo.

ANEXO N° 01

MODELO PARA CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Fecha:

Señores

Cooperativa de Hospitales de Antioquia – COHAN

www.cohan.org.co

REFERENCIA: Invitación Abierta N° 002 de 2020 – “Por medio de la cual invita a presentar propuestas de empresas especializadas en la recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Chat, registro en el sistema CRM propio de la empresa, para el servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos, seguimiento y respuesta, pasando por la actualización y verificación de datos, encuestas, tele mercadeo, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS hasta la solución completa del caso”.

(Representante Legal), identificado con cédula _____ en mi calidad de representante legal de _____, me permito presentar la propuesta conforme a la Invitación abierta referida y en caso de resultar adjudicatario, me comprometo a firmar el contrato en los términos y plazos establecidos en dicha Invitación. Declaro adicionalmente:

1. Que Tengo facultad legal para firmar y presentar la propuesta.
2. Que esta propuesta y el contrato que llegase a celebrarse sólo comprometo a la sociedad que legalmente represento.
3. Que conozco y apruebo la Invitación Abierta No. 002 de 2020, que estudié completamente sus adendas y anexos, todo lo cual declaro conocer, aceptar y acatar en su totalidad.
4. Que los pliegos de condiciones están completos, compatibles y adecuados para identificar el objeto de la contratación y que lo he tenido en cuenta para ofrecer nuestros productos, fijar los precios, plazos y demás aspectos de la propuesta que presento.
5. Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Ley.

6. Que, de llegar a obtener la adjudicación del contrato, adquiero la obligación de suscribirlo, legalizarlo y ejecutarlo, así como constituir las pólizas y/o garantías requeridas y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados por la Cooperativa para ello.
7. Que me comprometo a ejecutar el objeto del contrato por una duración de 6 meses
8. Que el valor total de la propuesta es: _____
(\$_____).

Atentamente,

Nombre y NIT del proponente

Nombre y cédula del representante legal (con la respectiva firma)

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Teléfono _____

Ciudad _____

Dirección Principal		
Teléfono Fijo		Celular:
Correo Electrónico		Página Web:
Dirección para envío de Correspondencia		
Nombre del Contacto Comercial		
Teléfono		Correo Electrónico
Nombre del Contacto Tesorería		
Teléfono		Correo Electrónico
Tiempo de experiencia en el mercado:		
Código actividad Económica		
INFORMACIÓN LEGAL		
Régimen al que Pertenece	Común___ Simplificado ___ Otro_____ Cuál? _____	
Grandes Contribuyentes	Si___ No___ Resolución No : Fecha:	

Autorretenedor	Si ___ No ___ Resolución No. Fecha:		
Sujeto a Retención en la Fuente	Si ___ No ___ Cuál?		
Responsable de IVA	Si ___ No ___		
INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA			
<p>Describa la actividad económica de la cual proviene la mayor parte de sus ingresos:</p> <p>Con ánimo de lucro</p> <p>Sin ánimo de lucro</p>			
Número Total de Empleados vinculados con corte a 31 de diciembre del año anterior:			
Datos del Balance a Diciembre 31 del Año Anterior		Datos del año actual	
Total Activos \$	Total Pasivos \$	Total Patrimonio \$	Ingresos Promedio mes \$
			Egresos Promedio Mes \$
BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE SU PROPIEDAD			
Tipo de bien	Identificación (Matrícula/ Placas/ Serie)	Valor Comercial \$	Ubicación del bien

INFORMACIÓN BANCARIA			
Nombre del Banco	Tipo Cuenta: Antigüedad:	No. Cuenta	
Nombre del Banco	Tipo Cuenta Antigüedad:	No. Cuenta	
ACTIVIDADES EN OPERACIONES INTERNACIONALES			
Realiza operaciones en moneda extranjera Si ___ No ___ Banco No. Cuenta			
Promedio de Operaciones al año en US\$ realiza operaciones:		Países en los que	
INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Nombre y Apellidos			
Identificación: Fecha Expedición:		Lugar de Expedición:	
Por su cargo o actividad, maneja recursos públicos Si ___ No ___			

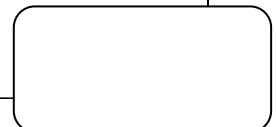
INFORMACIÓN DE ACCIONISTAS O SOCIOS CON PARTICIPACIÓN SUPERIOR AL 5%			
Nombre o Razón Social	Identificación	Teléfono	Ciudad
CERTIFICACIONES			
Sistemas de Gestión Certificados Si ___ No ___ En proceso ___ Cuáles?			
DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y AUTORIZACIÓN DE CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGOS			
Declaro expresamente bajo la gravedad de juramento que:			
<p>1. Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes (detalle ocupación, _____ oficio, _____ actividad _____ o negocio): _____</p> <p>_____</p>			
<p>2. Los Recursos que entregue a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN, _____ provienen _____ de:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
<p>3. Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro del marco legal y los recursos que poseo no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano</p>			
<p>4. La información que he suministrado mediante este documento es veraz y verificable y me obligo actualizarla anualmente.</p>			
<p>5. Autorizo a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, en forma permanente e irrevocable, para que con fines estadísticos y de información comercial, informe, reporte, procese o divulgue, a las centrales de información y riesgo, todo lo referente a mi comportamiento como proveedor general y en especial sobre la existencia, modificación, extinción de obligaciones por mi contraídas. Igualmente autorizó a consultar ante las centrales de riesgo incluidas entidades gubernamentales, mi endeudamiento y la información comercial disponible sobre el cumplimiento o no de mis compromisos adquiridos,</p>			

así como de su manejo.

6. Los recursos que se deriven del desarrollo de este contrato no se destinarán a la financiación del terrorismo, grupos terroristas o actividades terroristas.
7. Lo anterior Indica que la información reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en las que se efectuó el pago de las obligaciones.
8. En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN informa a quien suscribe el formulario que utilizará la información detallada en el presente documento y todas aquellas personas que tienen relación con esta para los fines autorizados e informados al titular y aquellos señalados en la política de protección de datos de la entidad. También se realizará tratamiento de la información para entregarla o compartirla con autoridades administrativas y judiciales en virtud de un requerimiento legal o reglamentario, es por lo anterior que solicita conocer, actualizar y rectificar la información del titular de la información, recordando los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información en general. De igual forma se da cumplimiento a lo preceptuado por la circular externa 009 del 21 de abril 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud y por código de ética y buen gobierno donde la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN se encuentra obligada a prevenir y controlar la adecuada gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) en desarrollo de sus actividades.
9. La Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN validará y/o consultará en las listas vinculantes exigidas por el Sarlaft (circular 009 de 2016).

Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior firmo la presente solicitud de vinculación.

Nombre, firma y Huella del Representante Legal
CC
Fecha
Huella índice derecho



OBSERVACIONES

Este formato debe ser diligenciado en su totalidad y enviado físicamente, anexando la siguiente documentación digitalizada (escaneada o en archivos en Word, Excel, PDF o JPG) no se recibirá información impresa.

1. RUT
2. Copia de la cédula del Representante Legal
3. Certificado de existencia y Representación Legal (Menor a 30 días de expedición)
4. Certificados de sistemas de gestión (En caso de requerirse)
5. Copia de la Declaración de Rentas último año
6. Estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, flujo de Efectivo, notas a los estados financieros) con corte a 31 de diciembre de los dos (2) últimos años.
7. Dos (2) Referencias Comerciales
8. Una (1) Referencia Bancaria

USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA

Gerencia Financiera y Dirección de Abastecimiento

Vo.Bo. Dirección Abastecimiento

Vo.Bo. Gerente Financiero

Fecha _____

Fecha _____

Dirección Administrativa

Vo.Bo. Director Administrativo
Fecha _____

Verificación del Empleado de Cumplimiento:

Vo. Bo. Empleado de Cumplimiento
Fecha: _____

ANEXO 3
CRONOGRAMA DEL PROCESO

CRONOGRAMA DE INVITACION ABIERTA 002 DE 2020

ACTIVIDAD	DIA, MES, AÑO
Presentación comité de compras	Marzo 11 de 2020
Apertura y publicación de la invitación	Marzo 13 de 2020
Observaciones a la invitación	Marzo 18 de 2020
Respuesta a las observaciones	Marzo 23 de 2020
Adendas a la presente invitación	Marzo 25 de 2020
Entrega de oferta económica y documentación requerida	Marzo 25 de 2020 - Marzo 30 de 2020
Evaluación de la documentación y las ofertas	Abril 3 de 2020
Informe de evaluación de las ofertas	Abril 3 de 2020
Socialización informe de evaluación a los oferentes	Abril 3 de 2020 – 7 abril de 2020
Envío de observaciones del informe de evaluación por parte del oferente y entrega de documentos subsanables de la oferta	Abril 3 de 2020 – 7 abril de 2020
Respuesta a observaciones del informe de evaluación	Abril 9 de 2020
Adjudicación y Publicación del oferente seleccionado	Abril 10 de 2020
Suscripción de contratos	Abril 15 de 2020

MODELO DEL CONTRATO

CONTRATO No.

CLASE: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

CONTRATISTA: XXXXXXXXXXXXXXX.

VALOR: **\$XXXXXXXXXXXX**

PLAZO: SEIS (6) MESES

Entre los suscritos **JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA**, identificado con cédula de ciudadanía 15.380.249, quien en su calidad de Gerente General debidamente facultado por el artículo 87, numerales 6 y 16 de los Estatutos, actúa en nombre y representación legal de la **COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA "COHAN"**, persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro e interés social con NIT 890.985.122-6, y quien en adelante se denominará **LA COOPERATIVA**, de un lado, y del otro, **XXXXXXXXXXXX**, identificado con cédula de ciudadanía No. XXXXX, quien en su calidad de Gerente obra en nombre y representación legal de XXXXXXXX., sociedad comercial constituida por documento privado del XXXXXXXX, inscrita el XXXXXX de xxxxxxxx, bajo el Número xxxxxxxx del libro xxx, denominada como XXXXXXXXXXXXXXX, transformada a Sociedad por Acciones Simplificada por documento privado del XXXXXXXX, inscrita el XXXXXXXX, bajo el Número XXXXXXXX del libro XXXXX, denominada como **XXXXXXXXXXXX**., con NIT XXXXXXXXXXXXXXX, y que en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, han acordado celebrar el presente contrato que se registrá por las siguientes cláusulas, previas las inmediatas,

CONSIDERACIONES

- a) Que el Artículo 6, Numeral 3 de los Estatutos dispone que en desarrollo del Acuerdo Cooperativo y para hacer efectivos en forma adecuada, racional y oportuna los objetivos generales LA COOPERATIVA podrá suscribir convenios y contratos para atender las actividades con su objeto social.
- b) En virtud a las necesidades que presenta La Cooperativa de, contratar empresa especializada en Recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Chat, registro en el sistema CRM propio de la empresa, para el servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos, seguimiento y respuesta, pasando por la actualización y verificación de datos, encuestas, tele mercadeo, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS hasta la solución completa del caso”, preciso contratar la operación de Contact Center de la vigencia 2020.
- c) Que se adelantó Invitación Abierta No. 002 de 2020 cuyo objeto fue, “Recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Chat, registro en el sistema CRM propio de la empresa, para el servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos, seguimiento y respuesta, pasando por la actualización y verificación de datos, encuestas, tele mercadeo, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS hasta la solución completa del caso”
- d) Que el **CONTRATISTA** presentó propuesta la cual fue evaluada y calificada de acuerdo con lo establecido en la Invitación Abierta, donde el **CONTRATISTA** resultó adjudicatario del presente contrato.
- e) Que la presente contratación cuenta con el respectivo estudio previo de conveniencia y oportunidad y está amparada por la Gerencia Financiera)
- f) Que las partes acuerdan las siguientes,

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. Prestar el servicio y centralizar la recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Chat, registro en el sistema CRM propio de la empresa, para el servicio de atención de peticiones, quejas y reclamos, hacer seguimiento, gestionar, tramitar y dar adecuada respuesta,

pasando por la actualización y verificación de bases de datos, encuestas, telemarketing, envío de correos electrónicos, llamadas de salida y envío de SMS hasta la solución completa del caso de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia.

SEGUNDA. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL CONTRATISTA prestará sus servicios en sus oficinas ubicadas en XXXXXXXXXXXXX.

TERCERA. PLAZO: El término de ejecución del objeto del contrato es de seis (6) meses, contados a partir del 16 de abril de 2020 hasta el 15 de octubre de 2020. El término de ejecución podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo de las partes en el evento de presentarse una justificación técnica o legal, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditada y evaluada por LA COOPERATIVA.

CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO. El presente contrato tiene un valor de XXXXXXXX MIL PESOS M/L (\$89.964.000) IVA INCLUIDO. La COOPERATIVA cancelará el valor del contrato a AL CONTRATISTA en cuotas mensuales por valor de **CATORCE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L (\$14.994.000)**, no obstante, lo anterior cada pago estará supeditado al informe mensual entregado por EL CONTRATISTA. Previa presentación, los primeros diez (10) días de cada mes, de las respectivas facturas correspondientes al servicio prestado dentro del mes inmediatamente anterior. Las facturas serán canceladas dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del recibo de las mismas. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica o entrega de cheque a favor del contratista por intermedio de la persona debidamente autorizada por éste, en la carrera 48 # 24-104 en la ciudad de Medellín.

QUINTA. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS PARTES. LA COOPERATIVA se obliga en especial a: **A)** Pagar cumplidamente los valores pactados. **B)** Ejercer el control y seguimiento a la ejecución del contrato. **C).** Efectuar la liquidación del contrato dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del plazo contractual.

PARÁGRAFO. La liquidación o cierre del contrato constará en un acta donde se definan los extremos económicos del mismo, se establezca el cumplimiento a satisfacción y se entreguen los documentos o informes a que haya lugar. **EL CONTRATISTA**

1. Recepción de Llamadas, correo electrónico, buzón de sugerencias, SMS y encuesta de satisfacción.
2. Seguimiento, solución y respuesta a la solicitud recibida.
3. Realizar las llamadas a usuarios de acuerdo a las bases de datos e indicaciones entregadas por la COOPERATIVA
4. Registro de las solicitudes en el sistema CRM propio.
5. Proveer a los usuarios la información por ellos solicitada con base en la capacitación y procedimientos establecidos por LA COOPERATIVA.

6. Efectuar oportunamente las actividades de cronogramas de implementación y producción de los servicios, o compromisos previamente elaborados.
7. Realizar a los agentes o asesores del servicio, evaluaciones de calidad conforme al plan de monitoreo establecido por las partes o en su defecto las establecidas por LA COOPERATIVA.
8. Proveer el personal administrativo, operativo (idóneo - Técnico Profesional en Servicios Farmacéuticos y/o Atención al Cliente) y de procesos de apoyo para garantizar los servicios descritos en el objeto del presente contrato.
9. Asistir a las reuniones o programas de entrenamiento y/o actualizaciones en los procesos previstos por LA COOPERATIVA y que mediante previa planeación entre las partes no afecten el cumplimiento de la campaña o línea de servicio contratada.
10. Entregar a LA COOPERATIVA los indicadores, reportes de gestión e informes que se requieran.
11. Cumplir con la obligación de afiliar al sistema de seguridad social integral (salud, riesgos profesionales y pensiones) al personal que vincule para la prestación del servicio, así con el pago de los salarios y la totalidad de las prestaciones sociales y aportes parafiscales, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo primero de la Ley 828 de 2003.
12. Mantener debidamente informado a LA COOPERATIVA de cualquier evento que afecte o llegare a afectar el desarrollo del objeto del presente contrato.
13. Practicar todos los actos necesarios para preservar la buena reputación comercial de LA COOPERATIVA.
14. Mantener en absoluta confidencialidad sobre la base de datos de los usuarios compartida y cualquier información que así lo amerite LA COOPERATIVA.

SEXTA. RÉGIMEN DE SOLIDARIDAD: No existirá régimen de solidaridad entre las partes contratantes, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asuma en el contrato, especialmente respecto a las obligaciones laborales del personal que tengan a su cargo.

SÉPTIMA. GARANTÍAS. EL CONTRATISTA deberá constituir las siguientes garantías en favor de la Cooperativa con los siguientes amparos:

PÓLIZA CUMPLIMIENTO: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato y una vigencia igual a la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.

CALIDAD: Por una cuantía igual al quince por ciento (15%) del valor del contrato, durante la vigencia de este y cuatro (4) meses más.

SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato durante la vigencia de este y tres (3) años más.

OCTAVA. TERMINACIÓN UNILATERAL. Las partes acuerdan expresamente que LA COOPERATIVA podrá dar por terminado el presente contrato en forma unilateral y sin previo aviso cuando se presente o compruebe alguna de las siguientes circunstancias: **1.** Que revele, divulgue o utilice para beneficio propio información de carácter confidencial relacionada con el objeto de este contrato.

2. Que EL CONTRATISTA haya presentado a LA COOPERATIVA información, documentación o certificaciones falsas con el propósito de celebrar el presente contrato. **3.** Que se abstenga de cancelar los aportes al sistema de seguridad social de que trata la *cláusula quinta*, del presente contrato. **4.** Cambios en la contratación de COHAN con sus Clientes, y principalmente, SAVIA SALUD EPS u otra entidad contratante.

NOVENA. PENAL PECUNIARIA. En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes, la parte incumplida reconocerá a la otra una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. quien podrá deducirla directamente de los dineros que ésta le adeude. EL CONTRATISTA manifiesta que con la sola suscripción del presente documento autoriza la citada deducción.

DÉCIMA. CESIÓN DEL CONTRATO. La cesión parcial o total de los derechos y obligaciones que contrae EL CONTRATISTA en virtud del presente contrato requiere la autorización previa y escrita de LA COOPERATIVA.

DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN. Las partes de común acuerdo podrán suspender la ejecución del contrato, la cual constará por escrito, precisando la fecha de suspensión e indicando la fecha de su reinicio o los eventos que puedan hacerla determinable. En todo caso, EL CONTRATISTA en razón de la suspensión, deberá amparar el tiempo que exceda o supere la fecha de terminación del contrato que se había pactado, con un anexo de la garantía única que cubra ese tiempo adicional.

DÉCIMA SEGUNDA. DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL. EL CONTRATISTA asume la responsabilidad civil, penal y contractual a que haya lugar por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por los hechos u omisiones que le fueren imputables y que causen daño o perjuicio a LA COOPERATIVA.

DÉCIMA TERCERA: VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN. EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento que se entiende prestada con la sola suscripción de este documento, que es veraz toda la información, documentos y certificaciones aportados para la suscripción del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA. Para el desarrollo del objeto contractual EL CONTRATISTA actúa con autonomía técnica y administrativa, sin subordinación ni dependencia y por lo tanto, no tendrá ningún tipo de relación laboral con LA COOPERATIVA. Iguales condiciones se predicen respecto de las personas a través de las cuales EL CONTRATISTA ejecuta las actividades y obligaciones ya descritas.

DECIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD. Durante la vigencia del presente contrato, EL CONTRATISTA, de forma expresa se obliga a manejar con absoluta discreción y mantener en reserva toda la información de carácter confidencial que obtenga, por haber sido suministrada por LA COOPERATIVA, por los empleados de esta o por terceros, y/o por haber sido obtenida en el ejercicio de las actividades contractuales, sea que la información haya sido revelada de forma oral, escrita, magnética o en cualquier otro medio que permita su divulgación. A la terminación del contrato, por cualquier causa, EL CONTRATISTA deberá devolver a LA COOPERATIVA toda la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, sin reservarse EL CONTRATISTA copia alguna de dicha información. El deber de confidencialidad será continuo y deberá mantenerse por un término igual al a la ejecución del contrato y diez (10) años más.

DÉCIMA SEXTA. SUPERVISIÓN. El control a la ejecución del presente contrato estará a cargo por parte de la COOPERATIVA por el Director de Servicios Farmacéuticos, quien efectuará el seguimiento técnico y financiero, y autorizará a través de la presentación de informe de supervisión el pago de los honorarios pactados. **PARÁGRAFO.** Los informes y documentos que se produzcan con ocasión de la ejecución del presente contrato deberán reposar en el respectivo expediente para los efectos legales a que haya lugar.

DÉCIMA SÉPTIMA. SOPORTE PRESUPUESTAL. El pago a que se obliga LA COOPERATIVA por el presente contrato se encuentra debidamente amparado presupuestalmente por la Gerencia Financiera.

DÉCIMA OCTAVA. SOLUCIÓN DIRECTA. Las diferencias que se presenten con ocasión de la ejecución del contrato se sujetarán al mecanismo alternativo de solución de conflictos conocido como la conciliación que se surtirá ante Centro de Conciliación habilitado para hacerlo.

DÉCIMA NOVENA. ETICA EN LOS NEGOCIOS. Es política de las partes contratantes no pagar comisiones o recompensas ni otorgar descuentos, dádivas o regalos de valor inusual, ni hacer arreglos o convenios con los empleados, funcionarios o directores de sus clientes, que puedan resultar en un eventual conflicto de intereses. Durante la vigencia del Contrato LAS PARTES no ofrecerán

pagar o pagarán directa o indirectamente dineros, bienes o favores de cualquier naturaleza, a funcionario, agente o empleado de cualquier dependencia, agencia o institución del gobierno, o a algún partido o candidato político u oficial en cualquier país, con el fin de que ejerza algún tipo de influencia en un acto, decisión u omisión, en relación con aquellos asuntos que tengan o puedan tener inherencia en la ejecución del Contrato o en las actividades de LAS PARTES ni podrá presionar para que se adopten actos u omisiones o decisiones que sean contrarios a la Ley Colombiana o penalizados por ella. LAS PARTES tienen expresamente prohibido utilizar los Servicios Contratados para realizar operaciones de lavado de activos, de acuerdo con lo establecido por el Código Penal, la Ley 365 de 1997 y demás normas que lo complementen, modifiquen o adicionen.

VIGÉSIMA. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Para efectos de cumplimiento del Decreto 1072 de Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo, El Contratista se compromete a aportar la evaluación del SG-SST y el Plan de Trabajo anual en SST de la empresa.

VIGÉSIMA PRIMERA. INDEMNIDAD. El CONTRATISTA mantendrá indemne a la COOPERATIVA contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir con ocasión a la ejecución del presente contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra la COOPERATIVA por responsabilidad del CONTRATISTA, le será comunicada a éste para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a la COOPERATIVA. Si el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de la COOPERATIVA ésta podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita a aquel, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo; en caso de que así no lo hiciera la COOPERATIVA tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al CONTRATISTA por razón de la ejecución del contrato, o a recurrir a la garantía otorgada o a utilizar cualquier otro medio legal.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DOMICILIO. Las partes señalan al Municipio de Medellín como domicilio para todos los efectos legales que se deriven del presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. EJECUCIÓN. Para la iniciación de la prestación de los servicios se requerirá de la firma del contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. LEGALIZACIÓN. Hacen parte del presente contrato los siguientes documentos: La Invitación Abierta Número 002 de 2020, la propuesta presentada por el Contratista, la garantía única, el certificado de afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social integral del Contratista.

VIGÉSIMA QUINTA. APORTES PARAFISCALES: EL CONTRATISTA certifica que se encuentra al día con el pago de los aportes de seguridad social integral de sus empleados.

VIGÉSIMA SEXTA. LIQUIDACIÓN. La liquidación definitiva del presente contrato será acordada por las partes dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del plazo contractual o al de su terminación por cualquier otro motivo.

VIGÉSIMA QUINTA. MANEJO DE DATOS: Las partes harán uso responsable de los datos a que tengan acceso únicamente con relación a los servicios objeto del presente contrato garantizando la confidencialidad y debida diligencia en su conservación de conformidad con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DECLARACIÓN DE PROCEDENCIA LÍCITA DE ACTIVOS Y DE CARENCIA DE ANTECEDENTES O RIESGO DE INVESTIGACIÓN POR ACTIVIDADES ILÍCITAS. Cada una de las Partes declara:

1. Que los activos que conforman el patrimonio de la Compañía, así como el patrimonio de los socios, accionistas, representantes legales o administradores no provienen directa ni indirectamente del ejercicio de actividades establecidas como ilícitas, ni han sido utilizados como medios o instrumentos para la realización de las mismas, de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones: Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa; Ley 747 de 2002, por medio de la cual se establecen unas reformas al Código Penal, la cual tipifica el Lavado de Activos; Ley 1121 de 2006, por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones y Ley 30 de 1986, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones; así como las demás normas que las modifiquen, complementen, adicionen o aclaren;

2. Que ni la compañía ni sus socios, accionistas, representantes legales o administradores tienen antecedentes por sanciones en firme o investigaciones en curso, como consecuencia de acciones legales de carácter civil, penal, administrativo o fiscal o de procesos de cualquier índole por parte de autoridades colombianas o extranjeras, relacionados con las actividades ilícitas atrás descritas, y que puede dar fe de que a la fecha de firma de este contrato ninguna de las partes

atrás mencionadas se encuentran con registros negativos en listados nacionales o internacionales de prevención de lavado de activos o de actividades terroristas;

3. Que acepta que la celebración de este contrato se hace en consideración a las declaraciones anteriores y que, en el evento en que se tenga conocimiento por cualquier medio de que las mismas han dejado de ser válidas se entenderá que la otra Parte queda facultada para terminar unilateralmente de manera inmediata con justa causa el presente contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna.

PARAGRAFO: LA COOPERATIVA, podrá dar por terminado el contrato por una o varias de las causales que se enuncian en los siguientes literales;

a) Por ser vinculado el CONTRATISTA, por parte de las Autoridades competentes, a cualquier tipo de investigación por eventos evidenciados en la ley, o por ser incluidos en listas para el control y prevención de lavados de activos y la financiaciones del terrorismo, administradas por cualquier Autoridad Nacional o Extranjera (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América y la emitida por el Concejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU), o condenado(s) por parte de las Autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial sancionado con la comisión de cualquier hecho punible.

b) Por Sanciones en la situación financiera, jurídica y económica o en el esquema de propiedad o administración, del CONTRATANTE.

c) Por falsedad en las elaboraciones y/o documentos presentados a la presente contratación.

d) Por inexactitud en las declaraciones o de las operaciones a su cargo con ocasión del presente contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO.: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes.

Para constancia se firma en Medellín, el xxxxxxxxxxxx 2020

JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA

Gerente General COHAN

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Gerente Entidad adjudicada