



Hospital Departamental Psiquiátrico
Universitario Del Valle E.S.E.

"Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia"

Página 1 de 11

ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE – EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO.

ORDEN DE SERVICIO No. OS- 024-2024

CONTRATISTA: DMP TECHNOLOGY SAS **NIT:** 900343438-9

REPRESENTANTE LEGAL: JUAN DAVID RIVERA TORO **C.C:** 1113040758 de Bugalagrande

OBJETO DE LA ORDEN: Prestación de servicio de mantenimiento, soporte especializado y actualización del sistema de gestión documental y ventanilla única (SIGDOCS) del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle ESE.

ALCANCE:

1. COBERTURA:

La cobertura de servicios **del CONTRATISTA** será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. virtual y telefónico con mesa de apoyo HELP DESK. Además, se realizará el apoyo presencial 1 vez por semana coordinado con el **HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUATRICO DEL VALL DEL CAUCA.**

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Se efectuará tres (3) mantenimientos preventivos a la base de datos y cada que la aplicación lo requiera, con personal calificado; a partir del primer mes de ejecución del contrato donde se realizará visitas a cada una de las áreas donde utilizan la herramienta de ventanilla única SIGDOCS.

- **PRIMER MANTENIMIENTO:** ABRIL DE 2024
- **SEGUNDO MANTENIMIENTO:** JUNIO DE 2025
- **TERCER MANTENIMIENTO:** NOVIEMBRE DE 2024



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

2.2 SOPORTE TECNICO: Se brindará durante la duración del contrato soporte técnico virtual y presencial una vez por semana, en caso de urgencia el CONTRATISTA hará presencia con un tiempo máximo de 2 horas después del llamado.

3. DOCUMENTACION: El CONTRATISTA realizará los respectivos informes de visita donde se relacionan las actividades desarrolladas por equipo, recomendaciones y resultado del proceso de mantenimiento. Mensualmente se emitirá un informe donde se consoliden las actividades realizadas al personal encargado de la herramienta SIGDOC y las recomendaciones relacionadas con las necesidades que requiera el **HOSPITAL** para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

4. RECEPCION DE LLAMADAS: El procedimiento establecido para la atención de servicios de soporte o mantenimiento es el siguiente:

4.1. Recepción de la llamada del Cliente: Se verifican datos del cliente o entidad, ubicación, daño aparente, extensión telefónica o celular de contacto del usuario, etc.

4.2. Se comunica al Coordinador de Ingeniería de Sistemas **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** quien realiza el primer análisis y recomendaciones y se determina el nivel de urgencia y las acciones complementarias necesarias para resolver la solicitud.

4.3. Si no se pudo resolver el problema, el coordinador de Ingeniería contactará al usuario y establecerá una cita para la evaluación en sitio del problema y su solución si es posible.

4.4. Cuando la solución del problema reportado requiera el apoyo del área de TICS del del **HOSPITAL** se coordinará dicho procedimiento entre la gerencia de informática de la institución y el Coordinador de Soporte Técnico de **DMP TECHNOLOGY S.A.S.**

5. TIEMPO DE RESPUESTA: Luego de la recepción de la llamada informando el inconveniente presentado, **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** enviará a un ingeniero en un plazo no mayor a 8 horas para la atención y evaluación del problema en casos definidos como NO URGENTES, en aquellos definidos como URGENTES el plazo máximo será de 4 horas.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO El plazo de ejecución es hasta el 31 de diciembre del año 2024

VALOR: CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$40.000.000)



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

No.	DESCRIPCIÓN	CANTI	VR. UNIT	SUBTOTAL
1	Soporte Técnico presencial y virtual.	1		\$20.000.000
2	Mantenimiento, Actualización y Almacenamiento en el servidor VPS. Hasta 50 GB por año	1		\$20.000.000
BASE		\$ 40.000.000		
IVA 19%		EXENTO		
TOTAL		\$ 40.000.000		

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: 240092 de la vigencia 2024

FORMA DE PAGO: Esta Orden de Servicio o compra se pagará en nueve (9) cuotas iguales de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATRIOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MDA CTE (\$4.444.444) dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la respectiva factura, previa entrega de informes parciales con el aval del cumplimiento a satisfacción por parte del CONTRATANTE o el SUPERVISOR del contrato.

PARÁGRAFO UNO: Se entiende que el valor real del contrato será el de los servicios efectivamente requeridos por EL CONTRATANTE y suministrados por EL CONTRATISTA.

PARÁGRAFO DOS: El CONTRATISTA deberá adjuntar para el pago, la factura de venta o documento equivalente, con la planilla o certificación de pago de seguridad social.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

Realizar capacitación a usuarios nuevos y re-capacitación a los existentes en el manejo de la herramienta y a los usuarios administradores del sistema.

- Atender consultas de uso del sistema y operación del programa
- Garantizar acceso remoto para diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención.



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

- c) Realizar configuración y acompañamiento a re-parametrización del sistema para realizar las atenciones efectivas a los casos reportados y realizar la(s) parametrización(es) y/o revisiones en el SIGDDOC.
- d) Realizar actualización a la última versión disponible del sistema de Gestión Documental actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del software.
- e) Realizar actualización y modificación del software por mejoras y nuevas funcionalidades incorporadas por la empresa desarrolladora.
- f) Realizar actualización y modificación del software por evolución de los sistemas operacionales, motores de base de datos y/o cuando se requiera conexión con diferentes hardware y software.
- g) Realizar actualización del software por cambios normativos y/o legales de carácter general y de obligatorio cumplimiento.
- h) Realizar actualización de producto por cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas.
- i) Realizar suministro de nuevas versiones, parches y/o paquetes generados durante la vigencia del contrato.
- j) Realizar configuración de nuevos reportes, e informes de acuerdo a la necesidad de la institución.
- k) Realizar copias de seguridad de la base de datos diaria.
- l) Alojamiento "VPS – Hosting para la aplicación".
- m) Almacenamiento de 50 GB "Archivos y base de datos"
- n) Revisión y corrección de errores asociados con fallas de funcionamiento y rendimiento de los diferentes procesos del sistema.
- o) Mantenimiento, fragmentación y/o reconstrucción de índices de la base datos SQL Server semanal con respectivo informe que certifique dicho mantenimiento
- p) Entrega de base de datos, dado el caso de finalización del contrato.
- q) Limpiar datos: después de ejecutar la copia de seguridad mensual completa y generar informe de la data anterior.
- r) Análisis del hipervisor ESXI y los despliegues del boletín.



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

- s) Análisis de activos de la información con respectivo reporte.
- t) Registro de las secuencias de comandos ejecutadas.
- u) Mantenimiento preventivo y correctivo a impresora y escáner ubicados en ventanilla única 4 veces al año y/o a demanda.
- v) 16 rollos de papel adhesivo para imprimir sticker de radicación y 12 rollos de cinta TT cera premium 110 mm x 300 mts para impresora de etiquetas.
- w) Plan de contingencia en caso de falla o caída del sistema.
- x) Levantamiento y/o actualización de inventario de equipos que utilizan la herramienta a fin de verificar la usabilidad del SIGDOC.
- y) Concepto técnico del funcionamiento del software
- z) Cobertura del software en funcionando las 24 horas, 7 días de la semana y 365 días del año.
- aa) Soporte técnico por conexión remota y/o desplazamiento de personal en sitio, para solución de problemas y/o servicio de consultas, nuevas funcionalidades y/o reporte de defectos del software.
- bb) Mantenimiento preventivo al software 3 veces durante la vigencia del contrato para el diagnóstico y atención de las fallas que esté presentando el software; a realizarse así: el primero al iniciar el contrato, el segundo dos meses después del primer mantenimiento y el tercero dos meses antes de terminarse el contrato y cada vez que el software lo requiera.
- cc) Acuerdos de disponibilidad en coordinación con el área de sistemas de la institución para la definición de los casos prioritarios, casos de urgencia y tiempos de respuesta frente a la prestación del servicio de soporte técnico, diagnóstico y atención de fallas según el caso y de acuerdo a la necesidad de la institución.
- dd) Contar con personal con conocimiento en la normatividad vigente: Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos para la normalización de procesos documentales y la función archivística; además, el Decreto 1080 de 2015 para la reglamentación de los términos para la gestión de documentos electrónicos, y los Sistemas de Gestión Documental en las entidades públicas, de tal manera que se garantice a través de la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's, la normalización y trazabilidad de los documentos, la protección, conservación y preservación de la información. Así como, la Resolución número



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

02893 de 2020 por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones"

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA obrando por su cuenta y riesgo, con libertad y autonomía técnica, financiera y directiva, se obliga para con EL CONTRATANTE a:

- a) Prestar los servicios que por el presente contrato se compromete, conforme a los procedimientos y requisitos exigidos por EL HOSPITAL.
- b) A diligenciar la información conforme a las disposiciones legales, contractuales, o administrativas a que esté sometido EL HOSPITAL y que se requiera para el gestionamiento que se derive del servicio prestado por EL CONTRATISTA.
- c) Prestar los servicios aquí establecidos o que en anexo se entiendan incorporados, dentro de los parámetros mínimos que prevean las disposiciones legales, buscando siempre una óptima utilización de su estructura física, tecnológica, de recurso humano y gestión.
- d) Responder, custodiar y velar por los inventarios de los elementos devolutivos asignados y velar por la actualización permanente.
- e) A no divulgar información alguna de que tenga conocimiento por razón de sus servicios, a menos que cuente para el efecto con la autorización previa y por escrito del HOSPITAL.
- f) A que, una vez terminado el presente contrato por cualquier causa, suministrar al HOSPITAL la información que eventualmente le sea requerida.
- g) A tener en cuenta las recomendaciones y sugerencias realizadas por el Supervisor del presente contrato, para una mejor y eficiente prestación del servicio.
- h) Hacer entrega mediante inventario documental de los documentos de archivo que se estén bajo su poder, independientemente del medio en el que se encuentren (físico y/o electrónico). Para los archivos electrónicos incluye los que están dispuestos en equipos de cómputo, portátiles y en general cualquier dispositivo ó medio electrónico. So pena de ser denunciado ante los organismos de control por el incumplimiento de esta obligación para las acciones del caso.
- i) Presentar oportunamente los soportes correspondientes para el pago.
- j) Aplicar las normas que establezca el Archivo General de la Nación respecto a la gestión documental que le aplique al hospital, así como las directrices dadas en los manuales, guías, procedimientos y demás documentación que el hospital disponga para tal fin.



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

- k) Cumplir con el pago al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL propia y de su personal, así como el pago de los aportes parafiscales cuando a ello haya lugar de conformidad el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas que reglamenten la materia. Informar oportunamente al supervisor del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del mismo.
- l) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

OBLIGACIONES DEL HOSPITAL. - Corresponde al Hospital:

- a) Ejercer una actividad de vigilancia y control sobre el Contrato, de manera directa o indirecta.
- b) Pagar el valor del servicio, de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato.
- c) Resolver las peticiones presentadas por el contratista en los términos consagrados por la Ley.
- d) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
- e) Cumplir con las disposiciones legales especialmente las consignadas en las normas sobre contratación pública y sus disposiciones reglamentarias.

INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA gozará de plena autonomía técnica, económica y directiva, no existiendo ninguna subordinación ni dependencia entre ésta y EL CONTRATANTE, es decir que este contrato, bajo ninguna circunstancia, generará vinculación laboral y los trabajadores, subcontratistas o asociados que EL CONTRATISTA llegare a ocupar durante el desarrollo y ejecución de este contrato, dependerán únicamente de éste, civil, comercial y laboralmente, sin que tales subcontratados tengan vinculación contractual o dependencia alguna con EL CONTRATANTE.

GARANTÍAS: GARANTÍA ÚNICA. EL CONTRATISTA deberá constituir a favor del **HOSPITAL** como mecanismo de cobertura del riesgo, una garantía. La garantía podrá consistir en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia o garantía bancaria expedida por un banco local, que incluya los siguientes amparos:

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que asuma el contratista por medio del contrato, deberá constituir a su costa y a favor del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.** las siguientes pólizas:



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

- a) **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Por el 10% del valor del contrato, constituida desde la fecha de suscripción, más el plazo de ejecución y cuatro (4) meses más. Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.
- b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** Este amparo debe cubrir al HOSPITAL por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del bien suministrado. El valor de esta garantía debe ser igual al diez (10%) del valor total del contrato, su vigencia será igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

La aseguradora deberá tener en cuenta que las fechas de expedición y vigencia de la garantía única, deberán ser la misma, excepto en aquellas pólizas que deban constituirse con posterioridad a la ejecución del contrato. De igual manera indicará en ésta, el nombre completo del HOSPITAL, tal como se menciona en el primer folio de este documento.

La garantía única hace parte integral del contrato y deberá ser aprobada por EL HOSPITAL, quien se reserva el derecho de prorrogar y/o ampliar los riesgos amparados por su cuenta, pero con cargo y a nombre del CONTRATISTA, descontando de los saldos a favor de este, el valor de las primas si este no lo hiciere oportunamente o cuando fuere necesario prorrogar el contrato por cualquier causa. Estas pólizas se harán efectivas a favor del HOSPITAL en caso de que EL CONTRATISTA incumpla alguna o algunas de las obligaciones que adquiera por razón del presente contrato. Estas pólizas serán irrevocables y deberán prorrogarse automáticamente en caso de prórroga del contrato y en todo caso, estar vigentes hasta la prolongación de sus efectos.

En el evento en que se niegue la expedición de cualquiera de las pólizas o que las aseguradoras las expidan por un término inferior al solicitado, EL CONTRATISTA deberá aportar como mínimo dos (2) certificaciones que permitan verificar el hecho y, en el segundo caso se tendrá como fecha de vigencia la que se expida con el término mayor.

No obstante, lo anterior el **CONTRATISTA** queda obligado al cumplimiento del artículo 47 del Estatuto de Contratación del Hospital que dispone:



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

"ARTÍCULO 47.- GARANTÍA PRESUNTA: De conformidad con lo establecido en el artículo 78 de la Constitución Política y la Ley 1480 de 2011, todo bien o servicio está amparado por una garantía mínima, la cual se entiende pactada en todos los contratos cuyo objeto es la adquisición de bienes y prestación de servicios y constituye un derecho esencial para todos los consumidores por cuanto estos adquieren bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades y, en consecuencia, es imperativo que dichos bienes o servicios gocen de unas condiciones mínimas de calidad e idoneidad para que cumplan con el fin para el que fueron adquiridos."

NATURALEZA JURÍDICA DE LA ORDEN: Esta Orden de Servicio se rige por las normas civiles y comerciales. La presente orden no generará pago de prestaciones sociales a cargo del contratante.

CALIDAD Y OPORTUNIDAD: El CONTRATISTA se compromete a suministrar el servicio con calidad y oportunidad. Así mismo, se compromete a realizar los cambios que sean necesarios.

CONDICIÓN ESPECIAL: El CONTRATISTA deberá reconocer y pagar al personal dependiente o independiente que emplee para la ejecución del objeto contractual.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El CONTRATISTA manifiesta, bajo la gravedad de juramento, que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución, la Ley 80 de 1993 y normas que la adicionen o modifiquen.

PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO: La presente Orden de Servicio es intuito personae, por lo tanto, no podrá cederse en todo o en parte sin que medie autorización escrita por parte del HOSPITAL.

INCORPORACIÓN DE CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: De conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 194 de la Ley 100 de 1993, en la presente Orden de Servicio se entienden incorporadas las cláusulas excepcionales de interpretación, terminación y modificaciones unilaterales e igualmente la de caducidad, consagradas en los artículos 15 a 18 de la Ley 80 de 1993.

INDEMNIDAD: Será obligación del CONTRATISTA mantener indemne al HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

SARLAFT: El CONTRATISTA manifiesta, bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen, ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de activos o relacionadas con la financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general cualquier actividad ilícita. De igual manera, manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. El CONTRATISTA se obliga a 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 del lavado de activos o financiación del terrorismo y los demás anteriormente enunciadas. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato el CONTRATISTA, o alguno de sus administradores, empleados, socios llegaren a resultar implicados en una investigación de cualquier tipo (penal, fiscal, administrativa o disciplinaria) relacionada con actividades ilícitas ya descritas, o fuesen incluidos en listas de prevención y control como la de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de seguridad de las Naciones Unidas (ONU) y otras listas públicas relacionadas con el tema de lavado de activos y financiación del terrorismo, el CONTRATANTE tendrá derecho a terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio al CONTRATISTA.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: El CONTRATISTA mantendrá y hará que sus empleados mantengan la confidencialidad de cualquier información técnica, datos o cualquier otra información que les sea entregada con ocasión de los servicios contratados o que esté relacionada con los negocios, planes de investigación o actividades del HOSPITAL y que llegare a conocer por razón o con ocasión de la ejecución del presente contrato. El CONTRATISTA, sus empleados o dependientes de cualquier naturaleza no están autorizados para revelar información relacionada con este contrato.

SUPERVISOR DEL CONTRATO POR DESIGNACIÓN DE GERENCIA: El Supervisor del contrato será la líder del programa Intervención Social y Comunitaria o quien haga sus veces. Con la firma electrónica del Supervisor en la plataforma SECOP II acepta que se da por enterado de la designación. Sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.



ORDEN DE SERVICIO N° OS-024-2024

VEEDURÍA: Este contrato está sujeto a la vigilancia y control ciudadano conforme a lo previsto en la Ley 850 de 2003 y demás normas que reglamenten la materia.

CORRECCIONES: El HOSPITAL se reserva la facultad de corregir o aclarar este contrato, en caso de incurrir en errores de transcripción o de copia, de lo cual se informará al CONTRATISTA previamente y por escrito.

ANEXOS: Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: **1)** Estudios Previos; **2)** Oferta presentada por el CONTRATISTA; **3)** Las demás que consideren las partes.

El presente documento se entiende fechado y firmado una vez sea aprobado por ambas partes el contrato electrónico a través del Sistemas Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II

Revisión Jurídica: Magali Ramos Calderón. Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Alexander Hernández Correa. Profesional Universitario