CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 356 DE 2025

CONTRATANTE:	**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,**
CONTRATISTA:	**JOHN JAIRO SANCHEZ SOSA** **C.C. No. 74.081.621**
OBJETO:	**SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**
VALOR:	**VEINTIDOS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($22.154.000)**
PLAZO:	**DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

Entre los suscritos **GERMÁN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. **7.165.970** expedida en Tunja, nombrado mediante Decreto 326 del 27 de marzo de 2024, de la Gobernación de Boyacá y posesionado mediante Acta el día 01 de abril de 2024, como **GERENTE** de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja con Nit No. **891.800.231-0,** facultado para celebrar contratos de acuerdo al artículo 29 numeral 4 del Acuerdo No. 002 de 1997 (Estatuto Interno de la entidad) y quien para los efectos del presente contrato se denomina el **HOSPITAL**, por una parte y por la otra, **JOHN JAIRO SANCHEZ SOSA** identificado con la cédula de ciudadanía No. **74.081.621,** quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del contrato a celebrar la modalidad de selección que se debe adelantar es CONTRATACION DIRECTA; según lo establecido en el **MANUAL DE CONTRATACION** de la Entidad, Resolución No 376 de 2024, el cual indica en su Artículo 29, **CONTRATACION DIRECTA**. Numeral 2 Por la Naturaleza: cuando se configure algunas de las causales aquí previstos, sin importar la cuantía, para los que no se requerirá pluralidad de oferentes y/o haber recibido más de una oferta: l. Contratos para la ampliación, actualización, modificación, mantenimiento de software ya instalado en el hospital de acuerdo a las siguientes consideraciones: **1).** El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que la función administrativa debe estar orientada a la satisfacción del interés colectivo y ser ejercida de acuerdo con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, además de la moralidad administrativa propia del quehacer administrativo, lo que involucra la actividad contractual, por esta razón la E.S.E., no puede ser ajena a este principio, y debe buscar que los temas de la contratación que maneje la entidad se ciñan a dichos postulados por cuanto esto significa, crear en el imaginario colectivo una imagen de credibilidad y solidez. **2).** Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública. **3).** La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o

por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen. **4).** El Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud. **5).** Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 011 del 14 de mayo de 2024, se aprueba y adopta el PLAN DE GESTION, presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024 - 2027. **6).** Mediante Acuerdo 012 del 13 de junio del 2024, se aprueba el plan de desarrollo y plataforma estratégica de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024-2027 denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZON. **7).** Mediante Acuerdo No 029 del 17 de diciembre de 2024, por medio del cual se aprueba el PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, PARA LA VIGENCIA 2025. **8).** La presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No. 565 del 13 de diciembre de 2024, por medio de la cual se aprueba el **PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES** para la vigencia 2025. **9).** La Mediante Acuerdo No. 029 de diciembre 17 de 2024, se aprueba el **PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA**, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2025. **10).** Dando cumplimiento a lo expuesto anteriormente y evidenciando que, al interior de la entidad, se manejan diversos procesos que se deben trabajar de forma unánime y coordinada para desarrollar actividades tendientes al mejoramiento continuo dentro de los principios de la Función Administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales. **11).** La Gestión Documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta están actividades existen Instrumentos Archivísticos a en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN. En dicha ley en el capítulo V - Gestión de Documentos en el Artículo 21 indica "Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos". **12).** Orfeo es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL. **13).** Este software público permite incorporar la gestión de los documentos a procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos, ahorrando tiempo, costos y recursos y ejerciendo control sobre los documentos. La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja Mediante orden de compra 0125-2012 implementó el software de gestión documental ORFEO y desde entonces se ha venido contratando la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software. **14).** El sistema de información de "ORFEO", apoya la gestión Documental en la entidad, permitiendo gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, como lo estipula la ley 594 del 2000, Ley General de Archivos. **15).** Dentro del marco de la sostenibilidad y mantenimiento de la sistematización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución, es necesario garantizar el soporte y las actualizaciones del Software, así como aquellos servicios puntuales de consultoría que se requieran para asistir los procesos de ajuste, cambios en la parametrización, afianzar conocimientos sobre la utilización y funcionalidades de los módulos del sistema y requerimientos específicos del hospital de acuerdo a sus necesidades; todo ello con el fin de proveer el acceso y mejor desempeño al sistema para garantizar protección, disponibilidad e integridad de los datos para más de 100 usuarios

resaltando las siguientes necesidades específicas, entre otras: -Mantener los diferentes módulos actualizados según las directrices de orden nacional o territorial en temas de gestión documental - Capacitar a usuario final sobre los distintos módulos del Software - Administrar y revisión de la base de datos del Software ORFEO - Seguimiento backup generados en el servidor de ORFEO - Mantener el módulo PQRD según lineamientos de los entes territoriales de control - Actualización en módulos de respuesta en físico, ahorrando los tiempos de gestión - Actualización de la app móvil PQRD la cual fue diseñada para la recepción de Peticiones Quejas y Reclamos desde dispositivos móviles. Dicha actualización se requiere con la app en los últimos Core para Android y IOs. **16).** Las distintas estrategias de orden ambiental y cultural para la reducción del consumo de papel en la administración pública, ofrecen importantes oportunidades en la generación de buenos hábitos en el uso del papel en organizaciones privadas y públicas, lo cual promueve la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento, sin que resulten lo suficientemente efectivas para mitigar el gasto de recursos y su impacto por concepto de impresiones en papel. **17).** Así que en concordancia con la Directiva Presidencia 04/2012, el concepto de cero papeles se relaciona con la reducción sistemática del uso del papel mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos. Es una consecuencia de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que por demás no concibe la eliminación radical de los documentos en papel. **18).** Un alto porcentaje de los documentos que se manejan al interior de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, son registrados en archivos tales como actas, resoluciones, circulares, oficios, informes, entre otros. La gran mayoría de estos documentos son soportados en papel desde su creación y algunos de ellos con abundantes copias del mismo, las cuales en algún momento terminan siendo innecesarias. **19).** Es por esto que la estrategia de cero papeles dentro de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, buscará fomentar la implementación de nuevas tecnologías con el fin de disminuir de manera significativa el consumo excesivo y en algunos casos innecesarios del papel. Para esto se busca incentivar y aprovechar las bondades del uso del Sistema de Gestión Documental Orfeo herramienta tecnológicas que ya se encuentran al alcance de los funcionarios. **20).** Por lo anterior, se hace necesario seguir contando con el servicio de soporte técnico y desarrollos adicionales tendientes al mejoramiento del Sistema Orfeo y la adecuación del mismo dada las futuras necesidades que requiere la Entidad, así como la integración con otros sistemas previstos en el desarrollo de las iniciativas dentro del marco de la Arquitectura Empresarial. **21).** El sistema de información de "ORFEO", apoya la gestión Documental en la entidad, permitiendo gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, como lo estipula la ley 594 del 2000, Ley General de Archivos. **22).** Dentro del marco de la sostenibilidad y mantenimiento de la sistematización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución, es necesario garantizar el soporte y las actualizaciones del Software, así como aquellos servicios puntuales de consultoría que se requieran para asistir los procesos de ajuste, cambios en la parametrización, afianzar conocimientos sobre la utilización y funcionalidades de los módulos del sistema y requerimientos específicos del hospital de acuerdo a sus necesidades; todo ello con el fin de proveer el acceso y mejor desempeño al sistema para garantizar protección, disponibilidad e integridad de los datos, **23).** Se realizó actualización del sistema operativo Ubuntu server 20.04, se amplían y mejoran espacios de disco duro para realizar copias de seguridad y almacenaje de bodegas. **24).** Se actualizó la base de datos en versión postgresql 9.7, se realiza parametrización de conexión a módulos de administración de Orfeo, y se actualiza Orfeo a la versión 7. **25).** Sin embargo, con las nuevas tendencias en tecnología y alineado con la actualización del PETI el Hospital busca incursionar en la transformación digital de sus procesos, es necesario migrar a un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –

SGDEA. **26).** La organización de archivos: proceso mediante el cual se desarrollen actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de la Entidad, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo. **27).** La Digitalización: de la información que se produce en soporte papel hoy día se ha vuelto algo necesario para la Entidad teniendo en cuenta el volumen de información que produce a diario, así como para dar cumplimiento a la ley anti tramites (Ley 019 de 2012), para poder dar trámite de una manera rápida y efectiva a procesos internos simplificado el tiempo de respuesta. **28).** Custodia y Administración de Archivos: Organización del expediente a nivel interno que no cuente con algún tiempo de ordenamiento teniendo en cuenta su trámite y principio de orden original, desarrollando procedimientos para la ordenación de la información en cumplimiento con la normativa vigente en el país. **29).** Dicho software deberá entre otros garantizar: un desarrollo a la medida de acuerdo a los requerimientos del Hospital, comunicaciones internas y externas del Hospital, facilitar y agilizar los trámites, tareas y gestiones documentales, con tablero de control, que integre firma electrónica con un mecanismo criptográfico digital que permita firmar electrónicamente un documento, almacenamiento, respaldo y seguridad digital, así como asesoría y soporte técnico 7/24 entre otras especificaciones que se encuentran identificadas en la hoja de ruta de los proyectos de PETI. **30).** Es crucial que la visión de la Arquitectura Empresarial del Hospital incluya acciones para la actualización y optimización de su infraestructura tecnológica, con el objetivo de mitigar riesgos y mejorar la eficiencia de los servidores de bases de datos del Hospital; Esto implica considerar estrategias para modernizar los servidores, implementar tecnologías más eficientes, y asegurar que los recursos tecnológicos estén siendo utilizados de manera óptima. Es fundamental que esta optimización no solo mejore el rendimiento de los servidores de bases de datos, sino que también garantice la seguridad y disponibilidad de la información crítica del Hospital el cual está contemplado dentro del PETI 2024-2033. **31).** En el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) se establecen los lineamientos, planes, estrategias y objetivos del área Tecnología de Información y Comunicación (TIC), que permitirán el logro de los objetivos estratégicos institucionales para el año 2025, el cual fue actualizado acorde con el Decreto 1263 de 2022 del MINTIC para definir los lineamientos y estándares aplicables a la transformación digital pública. La metodología actual planteada, permite analizar lo que se tiene (Diagnóstico), identificar las necesidades de la organización en cuanto a tecnologías de información (orientadas al plan de desarrollo institucional), priorizarlas y planear su ejecución según Políticas de Gobierno Digital. **32).** El PETI de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucionales en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo que implica que es un insumo importante para la solución de las necesidades de la organización, en materia de tecnología e información, que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia, el control, la continuidad y la seguridad de sus operaciones para el Cumplimiento de sus objetivos Institucionales. **33).** Es así como dentro del PETI se contemplan los gastos de operación del Hospital de TI, el IO-008 Apoyo a la Gestión y la Operación con el fin de Aumentar el Sub Índice Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI (FURAG). **34).** Dada la importancia estratégica del software Orfeo en la gestión documental de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, y considerando su implementación continua desde el año 2012, es esencial contratar de manera exclusiva al proveedor que actualmente se encarga del soporte y mantenimiento de este sistema. **35).** El software Orfeo está en la infraestructura tecnológica del Hospital completamente integrado a los procesos internos de la institución, lo que hace que su operatividad dependa de actualizaciones periódicas y ajustes específicos a las necesidades del Hospital. En este contexto, mantener la continuidad operativa del sistema solo puede garantizarse con el proveedor actual, quien posee el conocimiento especializado, conoce la infraestructura técnica y la experiencia necesaria para brindar soporte adecuado y realizar las actualizaciones de forma eficiente. **36).** Además, el proveedor está en condiciones de asegurar la

integridad de los datos, la seguridad del sistema y el cumplimiento de las normativas legales vigentes en gestión documental, aspectos cruciales para el funcionamiento adecuado de la institución. Por tanto, se hace imprescindible contar con su respaldo continuo para mantener la calidad y eficiencia de los servicios que ofrece el hospital. **37).** La necesidad de contratar el SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte del Asesor de Desarrollo de Servicios, la cual fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar la adquisición de la prestación del servicio. **38).** La Gerencia acoge la anterior recomendación y, en consecuencia, las partes en ejercicio de la autonomía de la voluntad acuerdan celebrar el presente contrato el cual se regirá por las siguientes: **CLÁUSULA PRIMERA. -OBJETO:** El **CONTRATISTA** se obliga con el **HOSPITAL** al **SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**, en términos de oportunidad, calidad, eficiencia y responsabilidad. **CLÁUSULA SEGUNDA. -VALOR:** El valor del presente contrato es por la suma de **VEINTIDOS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($22.154.000)** IVA incluido el cual incluye impuestos, tasas y contribuciones, y que constituye el monto que percibirá el CONTRATISTA por la realización de las actividades contratadas, siendo por lo tanto la única obligación económica que adquiere EL HOSPITAL para con EL CONTRATISTA. **CLÁUSULA TERCERA. -FORMA DE PAGO:** El valor del contrato se pagará a través de actas parciales por la prestación del servicio, mediante factura o cuenta de cobro presentada, con recibido a satisfacción, previa certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, dentro de los 30 días siguientes a la radicación de la factura o cuenta, previa presentación de pago de seguridad social e informe de actividades. **CLÁUSULA CUARTA. -PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del presente contrato será **DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025. PARÁGRAFO:** El acta de inicio se deberá suscribir dentro de los 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de suscripción del presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. -IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** El gasto que ocasione el presente contrato se imputará al presupuesto del Hospital para la vigencia fiscal de 2025, de acuerdo con la Disponibilidad presupuestal No. 780 de fecha 06 de marzo de 2025 del rubro remuneración por servicios técnicos. **CLÁUSULA SEXTA. -OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA** se compromete para con el HOSPITAL a cumplir con las siguientes obligaciones generales contractuales: **1).** Cumplir con el objeto y las obligaciones de conformidad con las condiciones señaladas en el estudio previo y el contrato. **2).** Presentar informes sobre las actividades desarrolladas en el respectivo periodo que certifique el supervisor del contrato para soportar cada pago a realizar. **3).** Presentar para cada pago el soporte correspondiente a la cotización al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos laborales, durante el periodo de ejecución del contrato, Presentar la certificación de cumplimiento con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscales expedida por el representante legal o el revisor fiscal si es el caso. **4).** Radicar la factura de cobro por los bienes suministrados dentro de los plazos convenidos y con los soportes requeridos. **5).** Presentar los documentos exigidos dentro del plazo establecido, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato. **6).** Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales. **7).** El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la ESE o a terceros. **8).** Suscribir el acuerdo de confidencialidad con la ESE una vez legalizado el contrato según el formato establecido. **9).** Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que

garanticen su cabal y oportuna ejecución. **10).** Acuerdo de Confidencialidad: Formato C-F-43 **CLÁUSULA SÉPTIMA. -<u>OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:</u> EL CONTRATISTA** se compromete para con el HOSPITAL a cumplir con las siguientes obligaciones especificas contractuales: **1).** Entregar un plan de trabajo para la ejecución del contrato dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio y presentar mensualmente los informes de avance con los correspondientes soportes. **2).** Asegurar al Hospital la implementación de las últimas Versiones del Software notificando al proceso de TIC y recomendando y ejecutando las acciones para su adaptación, capacitación y puesta en marcha. **3).** Garantizar los servicios de soporte y demás requerimientos objeto del contrato, a través de la mesa de servicios y/o correo electrónico, chat, realizando el soporte, mantenimiento y solución a fallas o inconsistencias al sistema de gestión documental Orfeo. **4).** Prestar el servicio de soporte dentro de los tiempos establecidos según lo previsto en los ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO)- incluidos dentro de la propuesta. **5).** Fortalecer conocimiento de uso en funcionalidades y módulos del software, especialmente aquellas que propendan por la reducción significativa del uso de papel y dispositivos de impresión, aclarando inquietudes en funcionalidades y Parametrizaciones previas; validar las parametrizaciones previamente recopiladas por el Hospital, a través de los espacios de acompañamiento, según sea requerido por el contratante. **6).** Asegurar el respaldo de la base de datos, conjunto de archivos del sistema de información, adaptar y mejorar el funcionamiento y rendimiento del servidor y del aplicativo Orfeo, mitigando el riesgo de caídas del sistema y/o perdida de datos. **CLÁUSULA OCTAVA. -<u>SOPORTE TÉCNICO DEL BIEN Y/O SERVICIO:</u> 1).** Según lo establecido en el documento orientador presentado por el **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS** de la ESE Hospital San Rafael de Tunja, se requiere la realización de las siguientes actividades: 1. Garantizar la actualización con las últimas Versiones del Software Orfeo, notificando al hospital y recomendando y ejecutando las acciones para su adaptación, capacitación y puesta en marcha. 2. Garantizar al contratante la entrega de las versiones electrónicas del software (aplicativo, bases de datos etc.) incluyendo la totalidad de mecanismos para su lectura, así como los documentos y/o manuales de usuario sin que implique recursos, costos o procesos adicionales al Hospital e incluyendo usuarios y las claves necesarias para acceder al servidor, aplicativo y base de datos al finalizar el contrato, cuando el Hospital asumirá su propiedad exclusiva (código fuente y diccionario de datos). 3. Brindar disponibilidad permanente a los servicios de soporte y demás requerimientos objeto del contrato, a través de la mesa de servicios, correo electrónico, vía chat, realizando el soporte, mantenimiento y solución a fallas o inconsistencias al sistema de gestión documental Orfeo y módulo PQRD. 4. Prestar el servicio de soporte de acuerdo con los tiempos definidos en los ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO. 5. El acuerdo de nivel de servicio "HELPDESK" es el servicio de soporte que se presta en atención a incidencias relacionadas con los productos o servicios. Los niveles de soporte son: **Soporte Nivel 1 - "Mesa de Ayuda":** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias básicas del usuario. Esto incluye resolución de problemas de usuario, contraseña, asistencia mediante la navegación de menús de aplicación y aplicación de guías y procedimientos, según corresponda. Los tiempos de respuestas se encuentran definidos en la tabla "Tiempos de atención a solicitudes" de acuerdo a la categoría del servicio: - Atender las llamadas y requerimientos del usuario - Categorizar -y Escalar según corresponda - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas - Realizar seguimiento a los casos escalados. **"Soporte en Sitio":** Este es el nivel de soporte que se realiza directamente en el puesto de trabajo, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias que se reportaron a través de la mesa de ayuda y que requieren algún tipo de actividad en sitio. Corresponde a instalación/reinstalación de aplicaciones de software y hardware y verificación de configuración apropiada. Total, horas semanales OCHO (8): - Atender los casos escalados por la Mesa de Ayuda - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas - Escalar casos al nivel 2 cuando corresponda a errores o inconsistencias en la funcionalidad de la aplicación. **Soporte Nivel**

2- "Desarrollador Especialista": Son los encargados de realizar soporte con base al nivel de conocimiento especializado, como son: Desarrollo de nuevas aplicaciones, administración y/o seguimiento en hardware y software, donde el aplicativo este alojado - Atender los casos escalados por el nivel 1 - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas - Verificar que el caso escalado corresponda a una falla en la funcionalidad de la aplicación, a la no existencia o deficiencia de una funcionalidad o a la falta de definición de un procedimiento de uso, de no ser así lo asignará al nivel correspondiente - Escalar casos al nivel 3 cuando corresponda a errores o inconsistencias que sólo pueda solucionar el proveedor. **Soporte Nivel 3 "Proveedor":** Solución a nivel de experto y análisis avanzado. Para dar cumplimiento a los SLA de este nivel, el gerente de proyecto encargado de estos servicios, será quien asegure la gestión sobre los inconvenientes presentados y escalados a este nivel. 6. Los acuerdos de niveles de servicio que se aplican al catálogo de servicio basados en la prioridad y urgencia sobre los servicios, para lo cual se desarrolla la siguiente matriz de cálculo de prioridad, la cual se basara bajo un nivel de prioridad de 1 a 5 estructurados de la siguiente forma:

	IMPACTO			
		Baja	Media	Alta
Urgencia	Baja	5	4	3
	Media	4	3	2
	Alta	3	2	1

Tiempos de atención a solicitudes Acorde a los niveles y catálogo de servicio establecidos se genera el proceso de administración de niveles de servicio el cual permitirá un adecuado funcionamiento de la mesa de ayuda y cumplimiento de los ANSs. Ajustados a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, para ello se realiza la creación y configuración del siguiente cuadro de administración de procesos de niveles de servicio. Tabla Tiempos de atención a solicitudes:

Prioridad del Incidente	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
1	30 min	4 horas
2	2 horas	8 horas
3	8 horas	24 horas
4	16 horas	80 horas
5	24 horas	160 horas

7.Fortalecer conocimiento mediante capacitación, de uso en funcionalidades y módulos del software, aclarando inquietudes en funcionalidades y Parametrizaciones previas, validando las parametrizaciones previamente recopiladas por el hospital, a través de los espacios de consultoría, según sea requerido por el contratante y que propendan por la reducción de impresiones en concordancia con la política de cero papeles. 8. Apoyar las actividades que el Hospital tenga planeadas para el mejoramiento del sistema de gestión documental y el ahorro de recursos de impresión. 9. Garantizar el funcionamiento del módulo de PQRD enlazado con el sistema Orfeo y entregando el enlace para ser publicado con el fin de asegurar que el ciudadano tenga acceso y pueda realizar sus trámites a través del sitio web institucional. 10. Asegurar el respaldo de la base de datos y conjunto de archivos que conforman el sistema de información, adaptar y mejorar el funcionamiento y rendimiento del servidor y del aplicativo Orfeo, mitigando el riesgo de caídas del sistema y/o perdida de datos. 11. Garantizar la implementación de un ambiente de contingencia, así como de pruebas para permitir al contratante la validación del funcionamiento del software Orfeo, así como la actualización de módulos antes de ser lanzados al ambiente de producción. 12. Acompañar, orientar y/ o dar soporte a los usuarios de las áreas que lo requieran en su proceso con el sistema Orfeo. **CLÁUSULA NOVENA. -OBLIGACIONES DEL HOSPITAL: 1).** Suscribir con el contratista el acta de inicio del contrato. **2).** Realizar la verificación

de soportes presentados por el contratista como de cada una de las facturas. **3).** Efectuar los pagos al contratista, de acuerdo con los términos y condiciones pactadas en el contrato. **4).** Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el certificado de cumplimiento a satisfacción de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. **5).** Informar por escrito al contratista a través de la gerencia general o supervisor las irregularidades que se llegasen a presentar en el plazo de ejecución del presente contrato. **6).** Realizar seguimiento a la adherencia de los sistemas integrados de gestión. **7).** Liquidar el presente contrato de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación de la entidad y en los términos legales. **CLÁUSULA DÉCIMA. -SUPERVISIÓN:** La supervisión estará a cargo del **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS**, quien realizará el seguimiento técnico, administrativo y velará por los intereses del mismo y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza le sean propias en los términos del artículo 83 y 84 de la ley 1474 de 2011; Resolución interna No. 376 de 2024 (Manual de Contratación); Resolución Interna No. 044 de 2024 (Manual de Interventoría y/o supervisión de los contratos), y demás concordantes, en los que se establece lo relativo a la SUPERVISIÓN, desde donde se verificará técnicamente la ejecución y seguimiento del contrato y se aportarán las fuentes de verificación y certificara desde el componente técnico, el cumplimiento del objeto contractual, reportando mensualmente las novedades, conclusiones y recomendaciones al supervisor designado. **1). CONTROL ADMINISTRATIVO**. Comprende: a). Velar por el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA** b). Proyectar la correspondencia que resulte conveniente habida consideración a los requerimientos del servicio y el debido cumplimiento de las obligaciones. c). Realizar seguimiento a la ejecución del Contrato. d). Recepcionar la correspondencia del **CONTRATISTA** y hacer las observaciones que estime convenientes a la Gerencia del Hospital, para su respuesta. e). Exigir el cumplimiento de los términos y plazos estipulados en el contrato. f). Presentar los informes de avance en cumplimiento del objeto con destino carpeta del contrato que reposa en la Coordinación de Contratación del Hospital, igualmente respecto de incumplimientos o demoras en el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**, conforme lo prevé el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. g). Requerir oportunamente al **CONTRATISTA** sobre el cumplimiento y obligaciones en los términos estipulados en el contrato, documentando sus actuaciones. h). Suscribir las actas de iniciación, suspensión, recibo, liquidación y las demás que se generen durante la ejecución del contrato. i). Revisar y aprobar las constancias de pago a seguridad social realizadas por el **CONTRATISTA**. j) Proyectar para firma de la Gerente del Hospital, el acta de liquidación del contrato si se requiere. k). Realizar las recomendaciones a la Gerencia del Hospital, de la suscripción de adicionales o modificatorios, para lo cual se dejará realizar la justificación correspondiente. l). En caso de que se presenten situaciones en que se requieran conceptos técnicos o jurídicos especializados, de los cuales no tenga el suficiente conocimiento, así lo hará saber a la Gerencia, con miras a lograr la mejor decisión para las partes. **2). CONTROL FINANCIERO.** Comprende: a). Controlar los pagos que se deba efectuar por parte del Hospital, de acuerdo con lo señalado en la respectiva cláusula. b). Coordinar con la Oficina Financiera el registro presupuestal para cubrir compromisos que se deriven de adicionales, prórrogas o modificatorios y en general cuando sea necesario restablecer el equilibrio económico del contrato. **3). CONTROL TÉCNICO**. Comprende: a). Velar y verificar que el **CONTRATISTA** cumpla con la prestación de servicios en términos de calidad. b). Estudiar las situaciones particulares e imprevistas que se presenten en desarrollo del contrato, conceptuar sobre su desarrollo general y los requerimientos para su mejor ejecución, manteniendo siempre el equilibrio contractual. c). Verificar que las solicitudes del **CONTRATISTA** estén debidamente sustentadas. **NOTA:** El interventor de Actividades de Contratación, mediante oficio notificará la delegación de supervisión de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 376 del 05 de septiembre de 2024, por medio de la cual se adopta el manual interno de contratación. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. -INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Se regirá conforme a lo preceptuado en los artículos 15, 16, 17 y

18 de la ley 80 de 1993, Manual Interno de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario San Rafael de Tunja, aprobado mediante Resolución No. 376 del 05 de septiembre de 2024, sin embargo la E.S.E. podrá interpretar, modificar, terminar unilateralmente y declarar la caducidad de este contrato en todos los casos y con arreglo de los procedimientos previstos en las normas arriba citadas. **Parágrafo 1.** Dara lugar a la terminación unilateral del contrato, el incumplimiento de las obligaciones generales y específicas del contratista, en especial incurrir aquellas conductas establecidas como constitutivas de posible maltrato y acoso sexual. **Parágrafo 2.** El incumplimiento a la obligación sobre la política de seguridad de la información o lo consignado en el formato C-F-43, dará lugar a la terminación inmediata del contrato en cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información, el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar. **CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. -TERMINACIÓN DE MUTUO ACUERDO:** En cualquier momento, las partes de mutuo acuerdo expresado por escrito podrán dar por terminado este contrato, indicando la fecha a partir de la cual el mismo dejará de regir entre ellos. **CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. -LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:** La liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga. **PARÁGRAFO 1.:** Si el contratista no se presenta a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes. La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja. **PARÁGRAFO 2.:** Si vencido el plazo anteriormente establecido no se ha realizado la liquidación, la misma podrá ser realizada en cualquier tiempo dentro de los dos años siguientes al vencimiento del término a que se hizo referencia anteriormente, de mutuo acuerdo o unilateralmente, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 141 y 164 de la Ley 1437 de 2011. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. -MULTAS AL CONTRATISTA:** El incumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA** causará multas diarias y sucesivas equivalentes al UNO POR MIL (1x1000) del valor del presente contrato, por cada día hábil de retardo o incumplimiento sin que el monto total de la multa exceda del cinco (5%) por ciento del valor total del contrato. **PARÁGRAFO:** El procedimiento para la aplicación de las multas, será el siguiente: **1.** El Supervisor enviará a la oficina de Contratación de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja un informe escrito sobre los hechos que puedan constituir el fundamento para la aplicación de una multa, las cláusulas contractuales pactadas que fueron presuntamente violadas, tasación estimada del perjuicio y documentos o soportes que se tienen como prueba. **2.** Una vez recibido, se estudiará si tales hechos constituyen incumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA que ameriten la aplicación de las multas pactadas. Para el efecto, se correrá traslado con el fin de ejercer el derecho de defensa y se rindan las declaraciones del caso y determinar su grado de responsabilidad. Así mismo, a la compañía aseguradora garante del contrato. **3.** Si la Ese Hospital Universitario San Rafael de Tunja, considera que el incumplimiento amerita la multa, determinará su monto y lo descontará de los saldos a favor del CONTRATISTA, una vez se encuentre en firma el acto administrativo que declare el incumplimiento e imponga la multa. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. -PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento total por parte del **CONTRATISTA** de las obligaciones que en este contrato adquiere, el HOSPITAL, podrá imponer a título de sanción el equivalente al diez (10%) por ciento del valor del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. -NATURALEZA DEL CONTRATO:** La relación Jurídica que en virtud de este contrato existe entre el **HOSPITAL** y el **CONTRATISTA**, es de naturaleza contractual y en consecuencia se rige por el derecho Privado, Ley 100 de 1993, Resolución 5185 de 2013, Estatuto Interno de Contratación y Resolución interna No 376 del 05 de septiembre de 2024 (Manual Interno de Contratación) manteniendo los principios de la Función Administrativa y del Régimen de Inhabilidades e incompatibilidades contemplados en la Ley 80 de 1993, y demás normas vigentes **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. -CESIÓN: EL CONTRATISTA** no podrá ceder ni

traspasar el presente contrato a persona alguna, natural o jurídica, salvo autorización expresa y por escrito por parte del HOSPITAL de conformidad con el contenido del artículo 37 del Manual Interno de Contratación, (Resolución 376 del 05 de septiembre de 2024), sin perjuicio de inaprobar la solicitud al efecto y reservarse las razones para ello. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. -EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**: Este Contrato no constituye vinculación laboral alguna de EL CONTRATISTA, ni el personal que este emplee para la ejecución del contrato, con EL HOSPITAL, por lo tanto, EL CONTRATISTA No tiene derecho al reconocimiento ni al pago de prestaciones sociales. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. -GARANTÍAS:** Para la ejecución del contrato, no se hará exigible la constitución de garantías, en virtud a la naturaleza, forma de pago y valor del contrato, determinando que para su ejecución no genera riesgos mayores para la entidad. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. -INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal de Inhabilidad o Incompatibilidad prevista en la Ley que le impida suscribir el presente Contrato y en caso de sobrevenir alguna de ellas durante el desarrollo del mismo procederá conforme lo dispone la normatividad vigente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. -REQUISITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** Para su ejecución se requerirá de la expedición del registro presupuestal correspondiente, así como la presentación y aprobación de las garantías exigibles y la suscripción del acta de inicio. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. -DOCUMENTOS:** Forma parte integral del presente contrato: 1°) Estudio de necesidad y conveniencia. 2°) Propuesta. 3°) Documentos jurídicos. 4°) Documentos y/o acuerdos suscritos o que se llegaren a suscribir entre las partes. 5°). Certificado de disponibilidad y registro presupuestal. 6°). Pólizas y aprobación de las garantías. 7°). Todos los informes y demás documentos que se requieren con ocasión de la ejecución del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. -DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de Tunja. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. -LUGAR DE EJECUCIÓN:** El lugar de ejecución del presente para todos sus efectos jurídicos y legales será la ESE Hospital Universitario San Rafael De Tunja en la sede central, en la sede María Josefa Canelones o en cualquier sede habilitada en la Institución. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. -RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO SARLAFT/PADM Y DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE - SICOF:** EL CONTRATISTA certifica al Hospital que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo, de igual manera el contratista certifica que no se encuentra incluido en cualquier Lista Nacional o Extranjera (OFAC, Departamento del tesoro de los Estados Unidos de América, Consejo de Seguridad de la ONU o cualquier otra lista reconocida legalmente) que lo vincule con la comisión o realización de actividades criminales o acciones ilícitas referente al control o prevención frente al Lavado de Activos y/o Financiación de Terrorismo o Referente a cualquier otra actividad ilícita relacionada directa o indirectamente con Negocios Ilícitos o Lavado de Activos. 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, provengan, de actividades ilícitas, particularmente de lavado de activos o financiación del terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato EL CONTRATISTA, algunos de sus administradores, socios o administradores llegaren a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, El Hospital, tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a EL CONTRATISTA. De igual forma si EL CONTRATISTA, se encuentra en alguna causal de conflicto de interés, tendrá el deber de informar al responsable del contrato o al jefe directo, teniendo en cuenta que, conflicto de interés: Es la situación en virtud de la cual una persona (funcionario, contratista o tercero vinculado al sector salud), debido a su actividad se enfrenta a distintas situaciones

frente a las cuales podría tener intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede ser privilegiado en atención a sus obligaciones legales o contractuales, se considera que un servidor público o contratista que tenga intereses particulares y directos en una decisión, o lo tenga su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, deberá declarar el conflicto de intereses, de igual forma deberá dar cumplimiento a las políticas de ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE – SICOF del Hospital Universitario San Rafael de Tunja. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES:** Las comunicaciones y notificaciones que se realicen en desarrollo del objeto contractual constarán a través de escrito y se entenderán efectuadas a las direcciones indicadas a continuación: **A). El HOSPITAL** en la Carrera 11 No. 27-27 de la Ciudad de Tunja. **B).** El **CONTRATISTA** en la carrera 1ª No 9 - 42 de la ciudad de Sogamoso, Teléfono: 3177234186 Correo electrónico: cyberdyne.gnu@gmail.com

Para el perfeccionamiento del contrato se requiere la firma de las partes y teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 4170 de 2011: El Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II, se constituye en una plataforma en línea que permite la publicación y suscripción de contratos electrónicos, por lo que, para efectos de perfeccionar y legalizar este contrato se requiere la aprobación electrónica de las partes a través de la plataforma SECOP II, la cual surte plenos efectos jurídicos, conforme a lo dispuesto normativamente.

Aprobó: *German Francisco Pertuz Gonzalez (Gerente)*

Revisó: *Yanyd Cecilia Rubilla (Coordinadora Actividades de Contratación)*

Proyectó: *Claudia Vega Sánchez (Profesional de Contratación)*