Neiva, 17 de Octubre de 2025.

Señores:
AUREA S.A.S.
HUGO JAVIER CASTILLO ANDRADE
Dirección: CALLE 75 # 22-30
Tel: 2555246
Email: gerencia@ureasas.com
Bogotá D.C

Asunto: **INVITACIÓN ESTUDIO DE MERCADO**

Cordial Saludo,

La Empresa Social del Estado "Carmen Emilia Ospina", requiere **"CONTRATAR EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS MODULOS HABILITADOS AL SOFTWARE DEL SISTEMA GESTION DOCUMENTAL SIMAD 5.0 Y A LOS MODULOS ADICIONALES DE PQRS Y VENTANILLA UNICA VIRTUAL PARA LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA"** Conforme a las condiciones y especificaciones técnicas señaladas en la presente solicitud a cotizar:

PERIODO A COTIZAR: UN (01) MES Y VEINTITRES (23) DIAS.

No.	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA 19%	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
1	Mantenimiento y soporte a los módulos habilitados al software de gestión documental SIMAD-5.0 y a los módulos adicionales de PQRS y ventanilla única virtual	1 MES Y 18 DIAS				

OBLIGACIONES DEL PROPONENTE:

1-Ejecutar el objeto contractual, acatando las especificaciones técnicas señaladas, con oportunidad, eficiencia y eficacia, de manera autónoma e independiente;
2-Actuar de buena fe durante todo el desarrollo del contrato, e informar oportunamente al CONTRATANTE sobre cualquier irregularidad que advierta en desarrollo del contrato;
3-Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA, e ICBF) de acuerdo a lo dispuesto por la Ley, del personal a su cargo para la ejecución del contrato; Si se contrata como persona natural deberá acreditarse pagos a los sistemas de Seguridad Social Integral en salud y pensión como trabajador independiente.
4-Adquirir las Garantías exigidas a nombre de la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA como primer beneficiario, para garantizar protección contra los riesgos forma oportuna para la obtención del Certificado de Legalización. Inherentes al contrato;
5-Gestionar la legalización del contrato y su acreditación ante el Contratante.
6-Cumplir las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del Contrato.

ACTIVIDADES DEL PROPONENTE:

1. Prestar el Servicio de Mantenimiento, actualización y soporte técnico del sistema de información SIMAD de los módulos actuales o de los que presente mejora:

- ➢ Administración
- ➢ Correspondencia Interna
- ➢ Correspondencia Externa Enviada
- ➢ Correspondencia Externa Recibida
- ➢ Archivos de Gestión
- ➢ Archivos Activos e inactivos
- ➢ Solicitudes, préstamos y devoluciones de documentos
- ➢ Solicitudes de servicio al CAD
- ➢ P.Q.R – Peticiones quejas y reclamos
- ➢ Manual de Formas Corporativas

2. Allegar la licencia de los módulos nuevos adquiridos, PQRSD y Ventanilla Única Virtual.
3. Realizar las actualizaciones del Sistema de Información, Aurea s.a.s instalará las mejoras o nuevas versiones que genere durante el periodo del contrato y que haya desarrollado en el Sistema integrado de Administración Documental SIMAD 5.0 instalado en LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA, como resultado de las solicitudes y/o recomendaciones de los diferentes clientes y que potencian el producto. solo podrán hacer solicitudes de mejoramiento del sistema a través del área de Tecnología de Información de LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.
4. Mantenimientos Preventivos y Correctivos al Sistema (depuración de logs del sistema SIMAD 5.0).
5. Realizar las actividades de administración y gestión del SIMAD para asegurar la integridad y disponibilidad de la información a través del tiempo.
6. Mantenimiento perfectivo: Este servicio consiste en el desarrollo de actualizaciones del software e instalación de mejoras tecnológicas en el software.
7. El contratista deberá realizar las siguientes actividades dentro del soporte técnico:

   a) Realizará soporte virtual desde la oficina de AUREA S.A.S y asistirá a una visita bimestral a las instalaciones de LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA para interactuar con el Administrador del Sistema en los casos que los requiera la el Dpto. de Tecnología de la ESE CARMEN EMILIA
   b) Soporte técnico telefónico y vía email (El soporte se prestará durante las horas hábiles laborales de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA

8. El contratista deberá comprometerse a que cada actualización que sea enviada o instalada, será previamente revisada y que en conjunto con el cumplimiento con los procesos de actualización que hará la ESE, éstas irán con la mínima posibilidad de errores.
9. Desarrollo de nuevas funcionalidades en diferentes módulos del sistema, Aurea SAS, asignará a un ingeniero desarrollador de software para esta labor y la ESE CARMEN EMILIA OSPINA dispondrá de las siguientes cantidades de horas para la ejecución de estos requerimientos:

Item	Actividad
1	Que sea obligatoria la opción de asignar la fecha de vencimiento para las comunicaciones externas recibidas. TENIENDO EN CUENTA QUE HAY COMUNICACIONES QUE ESTABLECE LA FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2	Que cuando se consulte el listado se seguimiento de control de las comunicaciones en general, se tenga los campos de fecha de ingreso de radicación, numero de radicado de entrada, la **fecha de respuesta del radicado y el numero de radicado de salida y la fecha de entrega real**. (Tener en cuenta que este es un campo adicional).
3	Para llevar el control de las comunicaciones externas enviadas, se debe tener el campo de la fecha real de entrega y permitir cerrar la comunicación, teniendo en cuenta que se adjunte el documento soporte de entrega.
4	Es importante que se implemente la política de autenticación del usuario para cuando se cambien las contraseñas de acceso, PERO, que únicamente llegue para ese momento; porque en otras ocasiones, llegaban todas las comunicaciones al correo registrado. Tener en cuenta que la contraseña debe dar aplicabilidad a la política de seguridad en la creación de contraseña con las exigencias de mínimo 8 caracteres que incluya mayúscula, minúscula, carácter especial (+-$%*) y números
5	Cambiar la periodicidad de backup para que se guarde cada hora.
6	Crear, estructurar y organizar los usuarios existentes, teniendo en cuenta los grupos, roles, y perfiles de los mismos, para determinar los permisos de accesos y poder elegir de forma individual o por grupo de usuarios, según la actividad.
7	Desde la plantilla de creación de usuario se asigne el grupo y rol al que pertenece para asociarlos desde la creación.
8	Al momento de crear una comunicación interna, se requiere que el sistema permita elegir a grupos específicos de usuarios

	para no efectuarlo uno por uno y a la ves capacitar sobre cómo crear o modificar o actualizar dichos grupos
9	Es necesario que el SIMAD muestre un mensaje de aviso o alarma cada vez que le llega al usuario un mensaje de radicación que requiera respuesta, tanto para las comunicaciones internas como externas, y se realice el recordatorio 3 días antes del vencimiento.
10	Parametrizar la opción de respuesta donde se deba elegir uno de los campos: 1, información negada, 2, por competencia o 3 TRAMITADA, al momento de proyectar la respuesta de las comunicaciones externas enviadas, teniendo en cuenta los requerimientos de ley.

10. Disponer de un operador básico y/o persona capacitada para operar el equipo con acceso remoto al servidor donde está instalado el aplicativo.
11. Si se llegara a encontrar algún error en la actualización que sea responsabilidad del contratista, se debe comprometer teniendo en cuenta los siguientes niveles de servicios:
12. Migración de sitios, aplicación y BD de SIMAD, VUR y PQRS de servidor viejo a nuevo por cambio de Hardware

NIVEL SEVERIDAD	SIGNIFICADO	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE SOLUCION
Critico	Parálisis total o indisponibilidad de uno o varios módulos de la solución implementada. Se realizará vía internet con acceso al servidor en donde está instalado el aplicativo.	Máximo 2 horas dentro del nivel de cobertura acordado	2 a 3 horas
Controlable	El error permite que el sistema del cliente pueda seguir con su operación, pero tiene efectos laterales de algún impacto sobre la operación Se realizará vía internet con acceso al servidor en donde está instalado el aplicativo.	12 horas hábiles	2 a 24 horas
Menor	El problema no detiene la operación del sistema ni tiene efectos importantes en ella Se realiza vía internet con acceso al servidor en donde está instalado el aplicativo.	32 horas hábiles	2 a 72 horas

13. Generar y enviar al supervisor del contrato de forma mensual el listado de actividades realizadas durante la ejecución del contrato así como también las estadísticas de solicitudes y su estado.

ENTREGA DE COTIZACIONES:

LUGAR, FECHA Y HORA DE CIERRE: La presente solicitud a cotizar se cierra en la ciudad de Neiva, el día **VEINTE (20)** de **Octubre de 2025,** a las 11:00 A.M. en la Oficina de **CONTRATACIÓN** de la **E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA,** Calle 26 Sur con Carrera 22 Barrio Canaima; Por lo tanto los proponentes interesados deberán radicar sus cotizaciones en la dirección y dependencia relacionada o a través del correo electrónico: contratacion@esecarmenemiliaospina.gov.co, en los términos señalados en la presente invitación.

De la misma forma, a partir de la fecha y hora de cierre, los proponentes no podrán retirar, adicionar o corregir sus cotizaciones. Las Cotizaciones presentadas en forma extemporánea no serán tenidas en cuenta para su evaluación y posterior adjudicación.

FORMA DE PAGO:

La **ESE CARMEN EMILIA OSPINA** cancelara conforme a la factura presentada, dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la presentación de la misma y/o documento equivalente con sus respectivos soportes: copia del contrato, certificado de legalización expedido por la oficina de contratación, certificación de cumplimiento expedida por el interventor y/o supervisor del contrato (donde conste el cumplimiento de actividades, obligaciones, facturas causadas durante el periodo y valor ejecutado), informe de ejecución pago o certificado de paz y salvo de aportes al sistema de seguridad social y aportes para fiscales conforme a la ley.

REQUISITOS POSTERIORES A LA FIRMA DEL CONTRATO:

Constitución de la Garantía: El Contratista constituirá a favor de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, a través de una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, una garantía única que cubra los siguientes riesgos:

- **Cumplimiento del contrato:** Por una suma igual al 20% del valor del contrato a celebrarse, la cual cubrirá el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
- **Calidad y correcto funcionamiento de los bienes:** Por una suma igual al 30% del valor del contrato a celebrarse, la cual cubrirá el término de ejecución del contrato y un (1) año más.
- **Pago de Salarios, Indemnizaciones y Prestaciones Sociales**: Por una suma igual al 10% del valor del contrato a celebrarse, la cual cubrirá el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.

En cualquier evento en que se aumente el valor del contrato o se prorrogue su vigencia, deberá ampliarse o prorrogarse la correspondiente garantía.

P/ ADRIANA VELOZA ANDRADE
Apoyo Profesional Área de Contratación E.S.E. C.E.O

V.o.B.o SONIA MILENA MOTTA ROBAYO
Asesor Jurídico de Contratación