febrero

TiQal

Santiago de Cali, febrero 2026 NAM25266-1

Señores
E.S.E. RED DE SALUD DE ORIENTE
Cali

REFERENCIA: Renovación de servicios de Soporte y Mantenimiento más Actualización del Software Daruma.

OFERTA MERCANTIL

1. Alcance De Los Servicios

SOPORTE Y MANTENIMIENTO MÁS ACTUALIZACIÓN SOFTWARE DARUMA:

A. Garantía Extendida

A.1. Corrección de fallas (bugs) en los programas del sistema:

Definición: La corrección de fallas en la programación o "bugs" es un proceso que requiere la intervención del desarrollador sobre el código fuente del aplicativo buscando en él, eventos no deseados (error funcional, error de presentación o error bloqueante) que alteran el normal funcionamiento o la presentación de la información en el Software Daruma®, cuya manifestación es detectada por el usuario al incumplir una especificación de producto (manual, guion o instructivo).

Este servicio incluye la corrección de todos los bugs que se presenten durante el periodo de vigencia del contrato de Soporte y Mantenimiento.

B. Soporte

Servicios de atención y asistencia técnica ante las solicitudes efectuadas por el Cliente. Cubre las actividades de atención, diagnóstico y respuesta sobre las solicitudes. La atención corresponde a las tareas de recepción y entendimiento de los eventos reportados por los clientes a través de los diferentes canales predefinidos. En el diagnóstico se realiza el análisis del evento reportado identificando su correspondiente causa.

La respuesta es la conclusión a la situación reportada por el Cliente, la cual conduce a la solución de la duda, el defecto reportado o la propuesta de cambio solicitada.

B.1. **Soporte Nivel 1**: casos que no requieren tocar la estructura del software, sino un direccionamiento sobre el uso de la aplicación, ya que obedecen al entendimiento o manejo del usuario final.

B.2. **Soporte Nivel 2**: solicitudes de cambios en la configuración o plataforma o cambios de etiquetas que no implican desarrollo o modificaciones estructurales dentro de la aplicación.

B.3. **Soporte Nivel 3**: Soporte Nivel 3: errores en el núcleo de la aplicación que implican que se escalen al área de Desarrollo para su atención y corrección.

C. **Mantenimiento**

C.1. **Mantenimiento Correctivo**: Se refiere a las actividades y servicios de ingeniería orientadas para mantener o restaurar el correcto funcionamiento del Software Daruma®. Cubre las actividades de aplicación de paquetes de corrección sobre Daruma Software en una única instalación acordada con el cliente (ambiente de pruebas), y la administración del control de cambios del producto.

C.2. **Mantenimiento Preventivo**: Hace referencia a actividades orientadas a anticipar cualquier tipo de falla, error o inconsistencia en el buen funcionamiento del Software Daruma®. Cubre las actividades de aplicación de paquetes de corrección a eventos sobre Daruma Software que no han sido detectadas por el cliente, sino por el equipo de aseguramiento de calidad de TiQal. Los paquetes se aplican en una única instalación (ambiente de pruebas).

NOTA IMPORTANTE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Para el cálculo del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento (SM) se tiene como base el porcentaje del 20% del valor comercial vigente de la licencia de uso de la aplicación, siempre y cuando el servicio sea adquirido por EL CLIENTE de manera continua, es decir, año a año.

Si EL CLIENTE adquiere el servicio de Soporte y Mantenimiento (SM) de manera discontinua en periodos de 2, 3, o en su defecto 4 años (una vez entrado en la etapa de obsolescencia del producto) se procederá a calcular de la siguiente manera:

Adquisición de SM cada	Porcentaje del valor comercial vigente de la licencia
2 Años	45%
3 Años	70%
4 Años	95%

D. Servicios Adicionales

- **Actualizaciones**

Las actualizaciones de mejora del Software Daruma® corresponden a la incorporación de nuevos componentes en el aplicativo, que sugieren la adición de nuevas funcionalidades, avances en la usabilidad y en la experiencia del usuario final. Son incrementos funcionales al Software Daruma® que mejoran el alcance operacional del producto, también mejoran potencialmente su rendimiento. Incluye el incremento de la licencia y los servicios profesionales para su despliegue (aplicación de upgrade, transformación de datos y pruebas de aseguramiento).

TIQAL informará los cambios de las nuevas versiones y sus beneficios o nuevas funcionalidades, de acuerdo a la programación suministrada por el comité de nuevos productos, estas nuevas versiones se aplicaran en el momento acordado con el cliente una vez haya adquirido el paquete de actualizaciones.

NOTA IMPORTANTE ACTUALIZACIONES

Para el cálculo del valor del servicio de Actualizaciones (A) se tiene como base el porcentaje del 10% del valor comercial vigente de la licencia de uso de la aplicación, siempre y cuando el servicio sea adquirido por EL CLIENTE de manera continua, es decir, año a año.

Si EL CLIENTE adquiere el servicio de Actualizaciones (A) de manera discontinua en periodos de 2, 3, o en su defecto 4 años (una vez entrado en la etapa de obsolescencia del producto) se procederá a calcular de la siguiente manera:

Adquisición de Actualización cada	Porcentaje del valor comercial vigente de la licencia
2 Años	25%
3 Años	40%
4 Años	55%

NOTAS:

- Se anexa Documento de ANS de prestación de los servicios anteriormente indicados.
- Se debe permitir acceso remoto (VPN) a la aplicación del CLIENTE para la ejecución de estas actividades.

Equipo de Trabajo
Para la correcta ejecución del servicio, se asigna el equipo de trabajo con las competencias y responsabilidades que les permitan desempeñar los siguientes roles:

Líder de Soporte
Gestiona los casos reportados en la plataforma del centro de soporte.

Líder de Actualizaciones
Realiza la ejecución del servicio de actualización.

2. **Tiempo De Ejecución:** A partir de la firma del contrato, hasta el 31 de diciembre de 2026.

3. **Alcance Actual:**

Usuarios: Setenta (72) usuarios estándar
Módulos:

1. Documentos
2. Auditorias
3. Indicadores
4. Planes de Acción
5. Estrategia
6. Riesgos
7. No Conformes
8. Herramientas de Mejoramiento
9. Actas
10. Informes
11. Procesos
12. Acreditación
13. PAMEC
14. Habilitación
15. Eventos Adversos

- **Un tercer pago** correspondiente al servicio de Soporte Mantenimiento y Actualizaciones por valor de **$ 16.222.771 IVA INCLUIDO**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal en el mes de Diciembre 2026.

- **Opción 3: Soporte y Mantenimiento Más Actualización 2026 + Ampliación de 12 usuarios Estándar:**

ITEM	VALOR ANUAL 2026
Servicios de Soporte y Mantenimiento más Actualización Software Daruma. *Alcance Actual: 84 Usuarios Estándar y 15 módulos*	$ 43.214.468
Valor IVA	$ 8.210.749
TOTAL A INVERTIR	$ 51.425.217 Incluido IVA

- **FORMA DE FACTURACIÓN:**

TiQal emitirá tres facturas cuatrimestrales con la firma del contrato por igual valor de la siguiente manera:

- **Un primer pago** correspondiente al servicio de Soporte Mantenimiento y Actualizaciones por valor de **$ 17.141.739 IVA INCLUIDO**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal, en el mes de abril 2026.
- **Un segundo pago** correspondiente al servicio de Soporte Mantenimiento y Actualizaciones por valor de **$ 17.141.739 IVA INCLUIDO**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal, en el mes de Agosto 2026.
- **Un tercer pago** correspondiente al servicio de Soporte Mantenimiento y Actualizaciones por valor de **$ 17.141.739 IVA INCLUIDO**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal en el mes de Diciembre 2026.

- **Adicionales: Paquete de 16 horas de Servicios Profesionales de Capacitación y/o Acompañamiento:**

ITEM	VALOR 2026
Servicios Profesionales de Capacitación y/o Acompañamiento *16 Horas*	$ 3.840.000
Valor IVA	$ 729.600
TOTAL A INVERTIR	$ 4.569.600 Incluido IVA

- **FORMA DE FACTURACIÓN:**

TiQal emitirá tres facturas cuatrimestrales con la firma del contrato por igual valor de la siguiente manera:

- **Un primer pago** correspondiente a los servicios Profesionales por valor de **$1.523.200 IVA INCLUIDO + Valor Soporte Y Mantenimiento Más Actualización,** contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal, en el mes de abril 2026.
- **Un segundo pago** correspondiente a los servicios Profesionales por valor de **$1.523.200 IVA INCLUIDO + Valor Soporte Y Mantenimiento Más Actualización**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal, en el mes de Agosto 2026.
- **Un tercer pago** correspondiente a los servicios Profesionales por valor de **$1.523.200 IVA INCLUIDO + Valor Soporte Y Mantenimiento Más Actualización**, contra la entrega del informe de ejecución del servicio por parte de TiQal en el mes de Diciembre 2026.

Nota:

- En caso de requerir servicios profesionales éstos serán facturados a razón de Doscientos Cincuenta Mil Pesos ($250.000) más IVA, por hora para el año 2025, este valor incrementara el 1 de enero de cada año.
- Todos los servicios se ejecutaran bajo la metodología propuesta por TiQal.
- Cada Habilitación de Licencias de Usuarics Estándar en Daruma tiene dos componentes: Habilitación de Licencia Adicional + Soporte, Mantenimiento sobre el nuevo alcance, por tal razón, cada vez que se realice este tipo de Ampliación de licencia el valor del contrato de SM+A se verá afectado. Esta tarifa se incrementará anualmente, a partir del 01 de enero de cada año de acuerdo al valor comercial determinado por TiQal.
- La tarifa de la habilitación de usuarios adicionales se incrementará anualmente, a partir de enero 1 de cada año y de acuerdo al valor comercial determinado por TiQal para cada año.

5. FORMA DE PAGO

Para garantizar la prestación del servicio EL CLIENTE pagará el 100% de la Factura de Venta a TIQAL S.A.S. con un plazo no superior a treinta (30) días calendario posterior a la fecha de Facturación.

6. VIGENCIA DE LA OFERTA

Esta oferta tiene vigencia por un periodo de 60 días calendario.

Esperamos que ésta oferta sea de su total agrado y quedamos atentos para aclarar cualquier inquietud.

Cordialmente,

Natalia Mateus

NATALIA ANDREA MATEUS
Gerente de Clientes
TIQAL S.A.S