56

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE CONTRATACION
FORMATO SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO

CÓDIGO: AP-IA-FT-001
VERSIÓN: 7
FECHA: 2025-03-11

Fecha de Solicitud:	**2026/02/05**

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del Solicitante:	Josué Andrés Osorio Beltrán
Proceso y/o UPSS solicitante:	Sistemas de Información TIC

JUSTIFICACIÓN DE LA COMPRA O SERVICIO
(ampliar la justificación y descripción en caso de servicios)

La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E, Subred CO, es una Entidad Pública de categoría especial, descentralizada del Orden Distrital, con autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrita a la Secretaria Distrital de Salud y parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene por objetivo principal prestar servicios de salud entendidos como un servicio público esencial, orientando sus acciones a la promoción de la salud, la prevención, curación, promoción y rehabilitación de la enfermedad, la docencia e investigación; con una política de calidad enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos, en la atención al cliente y la satisfacción de los usuarios en sus expectativas en materia de salud.

Por otra parte, la ley 100 de 1993 señala como uno de los fundamentos del servicio público de la salud en su numeral 3 del artículo 152 la protección integral, donde los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben brindar atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del Plan Obligatorio de Salud.

Para garantizar a la población su participación en el servicio público esencial de salud que permite el Sistema General de Seguridad Social en Salud, esta Institución Hospitalaria presta sus servicios a los afiliados al régimen contributivo, subsidiado y a la población pobre y vulnerable sin asegurar en especial, residente en el Distrito Capital, así como también, garantiza a los afiliados la atención de urgencias dispuesta en el numeral 2 del artículo 159 de la Ley 100 de 1993.

Así las cosas, La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., debe garantizar que la población tenga acceso a servicios de promoción, prevención y tratamiento de la enfermedad, de acuerdo a los servicios de salud que oferta y para los cuales se encuentra habilitado conforme las normas vigentes, bajo parámetros de calidad y una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., cuenta en operación con el sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria .NET Web Services (DGH) en todas sus unidades asistenciales y administrativas, el cual permite el registro, procesamiento y generación de informes de todos los procesos del orden asistencial, administrativo y financiero, razón por la cual requiere ser actualizado

2302-26

permanentemente en ls aspectos normativos y de funcionamiento, así como contar con el soporte técnico y visitas en sitio por parte del proveedor Sistemas y Asesorías de Colombia (SYAC), por tratarse de un software propietario (Tiene derechos de autor registrados y solo puede ser modificado por su propietario).

De acuerdo a lo expuesto se debe contar con la provisión de las actualizaciones, mantenimiento y soporte para los módulos de 1. Contratos 2. Admisiones. 3. Facturación. 4. Hospitalización, 5. Citas Médicas. 6. Citas WEB. 7. Inventarios-Almacén y Farmacia – Compras. 8. Programación de Cirugías. 9. Promoción y Prevención. 10. Costos Hospitalarios. 11. Nutrición y Dietas. 12. Historia Clínica Digital. 13. Contabilidad. 14. Presupuestos Oficiales. 15. Tesorería – Cajas. 16. Cartera (Radicación de Cuentas – Control de Glosas). 17. Pagos. 18. Nómina – Talento Humano. 19. Activos Fijos. 20. Módulo de Información Financiera NIIF. 21. Producción. 22. Mantenimiento de Activos Fijos. 23. Pre Auditoria de Cuentas. 24. Componentes Específicos desarrollados y entregados para la plataforma Bogotá Salud Digital: Maestro de Pacientes, Formulas Medicas y Agendamiento.

Actualmente la Subred CO cuenta con los siguientes módulos en la versión WEB: Historia Clínica, Facturación, Citas Médicas, Admisiones, Hospitalización.

También, se requiere el acompañamiento (semanas de acompañamiento) del proveedor para contar con personal especializado en las actualizaciones del Sistema de Información, o para la atención de casos de soporte especializado que requiera la presencia en sitio de la empresa SYAC.

Igualmente, horas de desarrollo para solicitar ajustes o nuevas funcionalidades relacionadas con: Telesalud, Conectividad, Historia Clínica Unificada y otros, que son proyectos que se llevan a cabo con el liderazgo y acompañamiento de la Secretaria Distrital de Salud.

La empresa Sistemas y Asesorías de Colombia S.A. con NIT 800.149.562-0, contratista y proveedor actual, tiene la Propiedad Intelectual, o Derechos de Autor, del producto Dinámica Gerencial Hospitalaria, por lo tanto es un único proveedor..

La proyección para la vigencia 2026 basado en históricos es por valor de $857,532,007.

DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

1. **Descripción del objeto a Contratar:**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. QUE INCLUYA LAS ACTUALIZACIONES A LA ULTIMA VERSION LIBERADA POR EL CONTRATISTA DE LA TOTALIDAD DE LOS MODULOS LICENCIADOS.

2. Especificaciones técnicas o información de Referencia del Bien o Servicio a Contratar:

Item	Nombre / Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Promedio consumo mensual	Especificación Técnica	Observación
1	Proveer el servicio de mantenimiento y soporte del Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. que incluya las actualizaciones a la última versión liberada por el contratista de la totalidad de los módulos licenciados	1	Mantenimiento y soporte mensual	1	VER ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCE DEL OBJETO	n/a
2	Proveer semanas de acompañamiento presencial para soporte especializado	6	Semana de acompañamiento	1	VER ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCE DEL OBJETO	Una semana por mes de contrato.
3	Proveer horas de desarrollo	100	Hora de desarrollo	De acuerdo a requerimiento	VER ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCE DEL OBJETO	De acuerdo a Proyectos de la SDS y necesidades puntuales

¿Requiere exclusividad? SI__X__ NO____

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCE DEL OBJETO

ALCANCE DEL OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN. El alcance del presente contrato se enmarcará dentro del siguiente contexto:

1. No tendrán servicios de soporte, mantenimiento y/o actualización las funcionalidades de la versión .NET que ya se encuentren liberadas a la versión Web en los módulos de: **Historia Clínica, Facturación, Citas Médicas, Admisiones, Hospitalización**, las cuales fueron entregadas previamente sin costo alguno para **EL CONTRATANTE** que tenga dichos módulos licenciados y con contrato de mantenimiento vigente.

SYAC S.A.S., solo se obligará a prestar dichos servicios en la versión Web exclusivamente. Cualquier solicitud de soporte, actualización o requerimiento que, dentro de la ejecución del contrato, se realice sobre estas funcionalidades declaradas como obsoletas, no serán atendidas dentro de las obligaciones de dicho contrato.

2. Para los módulos de **Laboratorio Clínico, Inventarios, Nutrición y Dietas, Programación de Cirugías y Control de visitantes**, se ha definido que el servicio de soporte, mantenimiento y/o actualización de las funcionalidades .NET que hasta el momento ya se encuentren liberadas en la versión web, sin costo alguno para **EL CONTRATANTE** que tenga dichos módulos licenciados y con contrato de mantenimiento vigente, estarán disponibles hasta el día **30 de Marzo de 2026**, fecha en la que se deshabilitarán todas las funcionalidades que se encuentren migradas en la versión web de estos módulos. A partir de esta fecha, SYAC S.A.S., solo se obligará a prestar soporte, mantenimiento y actualización en la versión web de estas opciones en dichos módulos. **PARAGRAFO** En caso de que **EL CONTRATANTE** no adquiera los servicios de consultoría para realizar el proceso de la migración **EL CONTRATANTE** debe realizar este proceso por sus propios medios. Y garantizar que se encuentren en producción para la fecha anteriormente descrita. **PARAGRAFO DOS.** El CONTRATISTA se obliga a realizar desarrollos únicamente exclusivamente de los módulos mencionados en la versión web.
3. Proveer la actualización, se entiende como la entrega de la última versión del sistema de información liberada por EL CONTRATANTE durante el tiempo de ejecución del presente contrato y que incluye sin ningún costo los cambios de ley que exclusivamente sean de orden nacional y que directamente estén relacionados con la información capturada y procesada por los módulos licenciados de DINÁMICA GERENCIAL anteriormente descritos en la cláusula primera; Adicionalmente incluye, las mejoras del programa que se presenten durante el mismo periodo de tiempo. Las actualizaciones serán publicadas a **EL CONTRATANTE** a través de la página web www.soporte.syac.net.co. La descarga, instalación y puesta en producción será responsabilidad de **EL CONTRATANTE**. Cuando el contratante requiera realizar la actualización a la empresa de producción el contratista incluirá el acompañamiento presencial de **un (1) ingeniero** por el periodo de **una (1) semana continua**, en la sede principal de EL CONTRATANTE conforme a lo que se acuerde en el cronograma o plan de trabajo que se establezca entre las partes para esta actividad. El CONTRATISTA otorgará, sin costo para EL CONTRATANTE, un máximo de dos (2) semanas de presencia en la sede principal de EL CONTRATANTE por un periodo de contratación de seis (6) meses continuos. La ejecución de las semanas de presencia será en días hábiles de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 am a las 5 pm. El desplazamiento del recurso asignado se realizará el primer día hábil de la semana, por lo que desde la primera hora hábil de dicho día inicia a contabilizar el tiempo de asignación del Recurso EL CONTRATISTA velara porque los desarrollos que venían funcionando en la versión .Net, se mantengan en la última versión liberada y entregada a la versión WEB, pero no puede garantizar que, por ajustes de cambios de legislación o mejoras de los módulos o rediseño de sus procesos, se mantengan las funcionalidades de los desarrollos o cambios solicitados expresamente por **EL CONTRATANTE** en versiones anteriores, cuando las mismas interfieran con el correcto funcionamiento de la última versión. Las actualizaciones no incluyen el desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios solicitados expresamente por **EL CONTRATANTE**, ni módulos adicionales que no hayan sido licenciados previamente o a través del contrato resultado de esta propuesta a EL CONTRATANTE, ni desarrollos de formatos o informes específicos requeridos por entes rectores; normas de orden municipal o departamental; en cuyo caso que se soliciten, serán considerados requerimientos de desarrollos nuevos y podrían ser objeto de una nueva negociación.
4. Es obligación de EL CONTRATANTE revisar el VISOR BOLETÍN, documento en el cual se encuentran todos los cambios y ajustes que se han realizado en las actualizaciones. El tiempo que debe transcurrir entre cada actualización no deberá ser mayor a 3 meses. **PARAGRAFO.** Para el proceso de actualización, la propuesta incluye, el acompañamiento presencial de **un (1) ingeniero** por el periodo de **una (1) semana continua**, en la sede principal de EL CONTRATANTE conforme a lo que se acuerde en el cronograma o plan de trabajo que se establezca entre las partes para esta actividad, **Máximo se realizaran Cuatro (4) semanas de visita por contratación de doce meses continuas**. La ejecución de las semanas de presencia será en días hábiles de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 am a las 5 pm. El

desplazamiento del recurso asignado se realizará el primer día hábil de la semana, por lo que desde la primera hora hábil de dicho día inicia a contabilizar el tiempo de asignación del Recurso.

5. Se incluye en el presente contrato, el soporte requerido por EL CONTRATANTE a través del call center o contact center, el cual consiste en la solución de inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en el manejo normal de la aplicación, durante el término de duración del presente contrato. Este servicio deberá solicitarlo a través del portal web Centro de Soporte en Línea que tiene dispuesto **EL CONTRATISTA**, y que se encuentra ubicado en la URL www.soporte.syac.net.co. El **CONTRATISTA** iniciará el diagnóstico a cualquier SOLICITUD DE SOPORTE en un tiempo no mayor a Ocho (8) horas hábiles en forma telefónica o vía internet y si para atender el soporte se requiere de algún desarrollo (siempre y cuando no sea DESARROLLO especial del CONTRATANTE) éste se entregará en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles. En caso que por la complejidad del desarrollo se requiera mayor tiempo, EL CONTRATISTA deberá informar el tiempo estimado para generar el ajuste y entrega correspondiente.
6. Dentro del presente contrato se incluye acompañamiento presencial en la sede San José Obrero del cliente ubicada en la ciudad de Bogotá, por parte de un (1) ingeniero de operaciones de EL CONTRATISTA, de acuerdo a las semanas contratadas, tendientes a atender las solicitudes de soporte o actividades relacionadas con el aplicativo, que EL CONTRATANTE requiera y de acuerdo con el cronograma de trabajo que se acuerde entre las partes previamente a la ejecución de las mismas Esta presencia deberá ser solicitada por EL CONTRATANTE con dos (2) semanas de anticipación a EL CONTRATISTA a través del portal web centro de soporte en línea. EL CONTRATISTA confirmará mediante el mismo portal las fechas acordadas para la ejecución de dicha presencia. La ejecución de las semanas de presencia, será contabilizada en días hábiles de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 am a las 5 pm. El desplazamiento del ingeniero asignado se realizará el primer día hábil de la semana, por lo que desde la primera hora hábil de dicho día inicia a contabilizar el tiempo de asignación del ingeniero a la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.** En caso de que se finalicen las semanas contratadas y se requiera mayor cantidad de tiempo de presencia por parte de EL CONTRATANTE, ésta tendrá un costo adicional que será acordado entre las partes, aunque el contrato esté vigente.
7. En el evento en que el CONTRATANTE requiera desarrollos nuevos específicos y a su medida, considerados como adicionales, estos serán validados técnicamente y/o económicamente y los mismos no hacen parte del presente contrato a menos que se adquiera una bolsa de horas de desarrollo específicamente para este fin.
8. **Exclusiones:** El objeto del presente contrato NO incluye: **(i)**Capacitaciones presenciales o telefónicas diferentes a las relacionadas en este documento, **(ii)** visitas de soporte presencial adicionales a las contratadas, **(iii)** cambios en los módulos contratados diferentes a los de ley de orden nacional, **(iv)** desarrollos especiales, **(v)** cambios correspondientes a módulos no contratados o **(vi)** cualquier punto no estipulado ni pactado de manera expresa en este contrato.
9. El CONTRATISTA garantiza el funcionamiento sustancial del programa / software objeto del presente contrato, pero no otorga ninguna garantía explícita o implícita de idoneidad para un uso o fin específico. No obstante, no se otorga ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, respecto a su idoneidad para un uso o propósito específico. EL CONTRATISTA no asume responsabilidad alguna por el uso que los usuarios finales hagan del software ni por el nivel de conocimiento que estos posean. Asimismo, la calidad, veracidad y precisión de los datos registrados en el sistema son responsabilidad exclusiva del usuario final

PARÁGRAFO. PROPIEDAD INTELECTUAL. El CONTRATISTA es en exclusiva el titular de todos los derechos de explotación correspondientes al software objeto de la presente Licencia para todo el mundo y por tiempo indefinido. **EL CONTRATANTE** no adquirirá a través del presente contrato ningún derecho de propiedad sobre el mencionado software. La Licencia de Uso, así como los futuros desarrollos y/o mejoras realizadas por el CONTRATISTA sobre el software, no implican o conllevan de manera alguna una transmisión, transferencia, cesión o enajenación de los

derechos patrimoniales, intelectuales o morales del CONTRATISTA como productor y comercializador, ni los derechos de ninguno de los autores de la APLICACIÓN al CONTRATANTE. La propiedad patrimonial, intelectual y moral, pertenece y continuará perteneciendo a los autores y al productor de la obra

EL CONTRATANTE solo podrá usar el software para fines propios, quedando prohibido:

1. Compartir con terceros el tiempo de uso de la licencia, así como hacerla accesible a los mismos salvo para aquellos casos que la licencia sea usada para la realización de transacciones gestionadas para el uso natural del aplicativo en la entidad contratante y sus agencias directas, siempre que no se afecten los derechos morales y económicos de su desarrollador propietario.
2. Realizar versiones sucesivas del programa ni programas derivados del mismo, que atenten contra la integridad del aplicativo objeto del presente contrato, en detrimento de los derechos morales y económicos de su desarrollo.
3. Ingeniería inversa, reprogramación o modificación de cualquier naturaleza.
4. Transferir, traspasar, arrendar, o vender el programa de computador, así como cualquier otro acto de disposición, temporal o permanente, gratuita u onerosamente, siendo EL CONTRATANTE el único responsable de las consecuencias que de tales acciones se deriven.
5. Reproducir el código, ni traducir su forma

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Obligaciones generales del contratista

1. Cumplir con el objeto contractual en las condiciones propuestas en la oferta y aceptadas por las partes; así mismo colaborar con LA SUBRED para que el contrato se desarrolle dentro de los parámetros de idoneidad, oportunidad, calidad, eficacia, eficiencia y economía.
2. Cumplir y acatar las sugerencias y recomendaciones del supervisor del contrato, dentro del plazo estipulado o acordado, así como desarrollar las actividades de presentación de los informes y respuestas inherentes a las actividades realizadas y contratadas y que son de obligatorio cumplimiento por parte de LA SUBRED ante los entes de control y las diferentes instituciones a las cuales se les deba rendir información oportunamente, cuando a ello hubiere lugar.
3. Permitir la supervisión del contrato a la persona que LA SUBRED designe para el efecto.
4. Pagar toda clase de impuestos, tasas y contribuciones de orden nacional, departamental y/o distrital que se causen con ocasión del contrato, así como las retenciones a que haya lugar.
5. Atender las peticiones que le indique el supervisor y que se relacionen con el objeto del contrato.
6. Informar oportunamente de cualquier petición o amenaza de quien, actuando por fuera de la ley, pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses de la Subred.
7. Cumplir con el objeto del contrato, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del contratista con la Subred, ni de ésta última con las personas que el contratista delegue para el desarrollo del contrato.
8. Afiliar, asumir, reconocer, pagar y acreditar, que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Este requisito deberá acreditarse de manera previa para la realización de cada pago derivado de la contratación.
9. Constituir las garantías solicitadas por la Entidad cuando a ello hubiere lugar; así mismo obrar con la mayor diligencia y sin dilaciones injustificadas en el perfeccionamiento y legalización del contrato y/o sus modificaciones, so pena que la Entidad retenga el pago de los

correcto funcionamiento de la última versión. Las actualizaciones no incluyen el desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios solicitados expresamente por EL CONTRATANTE, ni módulos adicionales que no hayan sido licenciados previamente o a través del contrato resultado de esta propuesta a EL CONTRATANTE, ni desarrollos de formatos o informes específicos requeridos por entes rectores; normas de orden municipal o departamental; en cuyo caso que se soliciten, serán considerados requerimientos de desarrollos nuevos y podrían ser objeto de una nueva negociación.

5. EL CONTRATISTA acompañará a EL CONTRATANTE como valor agregado en el proceso de actualización con la presencia de un (1) ingeniero de soporte por el periodo de una (1) semana continua en las instalaciones de la sede principal del CONTRATANTE, conforme a lo que se acuerde en el cronograma o plan de trabajo que se establezca entre las partes para esta actividad. El tiempo que debe transcurrir entre cada actualización no deberá ser mayor a 3 meses. En este orden de ideas, la propuesta incluye, el acompañamiento presencial de un (1) ingeniero por el periodo de una (1) semana continua, El CONTRATISTA otorgará, sin costo para EL CONTRATANTE, un máximo de dos (2) semanas de presencia en la sede principal de EL CONTRATANTE por un periodo de contratación de seis (6) meses continuos. La ejecución de las semanas de presencia será en días hábiles de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 am a las 5 pm. El desplazamiento del recurso asignado se realizará el primer día hábil de la semana, por lo que desde la primera hora hábil de dicho día inicia a contabilizar el tiempo de asignación del Recurso.
6. Realizar el diagnóstico a cualquier solicitud de soporte en un tiempo no mayor a ocho (8) horas hábiles en forma telefónica o vía internet y si el soporte implica algún desarrollo (siempre y cuando no sea requerimiento especial del Contratante) éste se entregará en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, salvo que el desarrollo requiera mayor tiempo para lo cual SYAC deberá informar el tiempo exacto para generar el ajuste correspondiente.
7. Prestar servicio de mantenimiento y soporte del Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria Versiones Net y WEB de la Subred Integrada de Servicios de Salud, que incluya la entrega de las actualizaciones a la última versión de la totalidad de los módulos. Se entiende que los servicios de mantenimiento, actualizaciones y/o soporte, no aplican sobre las opciones que SYAC SAS ha catalogado como obsoletas y sólo estará obligado a prestar los servicios sobre las versiones web liberadas.
8. Entregar informe impreso y a través del Centro de Soporte en línea de la gestión realizada, donde se evidencia la oportunidad de respuesta de acuerdo a los ANS contratados establecidos en el documento plan de soporte del contratista, el cual hará parte del soporte para la radicación de la factura.
9. Hacer entrega del documento que contenga la licencia de uso y los manuales de usuario de los módulos contratados. Estas licencias de uso se encuentran limitadas a los términos y condiciones que se describen en el anexo No.3. Los manuales de los que habla este literal se refieren a los instructivos que el contratista elabora para la versión estándar del sistema, es decir que no incluyen las adaptaciones individuales por cliente y con una periodicidad de entrega de cada seis (6) meses.
10. EL CONTRATISTA le otorgará a EL CONTRATANTE como valor agregado al contratante brindara una sesión dos horas de capacitación mensualmente, las cuales se realizarán de manera virtual en horario laboral. El tema de cada sesión debe ser informado por el Contratante con Ocho (8) días hábiles de anticipación a la sesión al Contratista.
11. Si una actualización del sistema de información o la puesta en producción de un nuevo módulo o versión, genera lentitud o inestabilidad de funcionamiento en donde previo a dicha acción el sistema funcionaba adecuadamente en la Subred, SYAC dará prioridad a las solicitudes de soporte asociadas al funcionamiento del sistema Dinámica Gerencial relativas a esta novedad. Si dentro de la evaluación del inconveniente se evidencian inconvenientes de infraestructura que afectan el desempeño del aplicativo, será responsabilidad de la Subred resolver todo lo relacionado con infraestructura y comunicaciones.
12. No tendrán servicio de soporte, mantenimiento y/o actualización las funcionalidades de la versión .NET que ya se encuentren liberadas a la

servicios prestados hasta tanto se verifique el cumplimiento del presente numeral.

10. Realizar las actividades encomendadas relacionadas con las políticas de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E. S. E. respecto al proceso de acreditación y certificación en Sistema de Gestión de Calidad.
11. Radicar oportunamente la factura ante SUBED CENTRO ORIENTE E.S.E., en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando los soportes necesarios que soportes los bienes entregados.
12. Responder por las irregularidades y reclamaciones que se presenten en desarrollo de la atención que se obliga a prestar a los usuarios y aplicar las medidas correctivas pertinentes, siempre y cuando dichas irregularidades y/o reclamaciones sean por hechos u omisiones atribuibles exclusivamente al contratista.
13. Mantener, durante el término del contrato la prestación de los servicios en iguales condiciones de calidad a las comprometidas.
14. El contratista debe garantizar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y certificar la evaluación de cumplimiento de los estándares mínimos que expida la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentre afiliado, de conformidad con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, Decreto 1072 de 2015 del Ministerio del Trabajo y demás normas reglamentarias y/o complementarias según la actividad económica desarrollada o servicio a contratar. Así mismo, cuando así se requiera la entidad como parte de las acciones de seguimiento al cumplimiento de obligaciones del contrato podrá, a través del supervisor de contrato y/o el equipo de seguridad y salud en el trabajo asignado, realizar inspección al cumplimiento de los requisitos.
15. El contratista se compromete a no ofrecer, dar dadivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a directivos, funcionarios, representantes, asesores, contratistas o terceros, directamente o indirectamente.
16. Cumplir con el Decreto No. 317 de 2021 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, alineándose a los objetivos del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Subred Integrada de Servicios de Salud CENTRO ORIENTE E.S.E, para minimizar los impactos negativos al ambiente, respecto a la adquisición y consumo de plástico de un solo uso.
17. Las demás necesarias para el cumplimiento del objeto contractual contenidas en este contrato y las de su propia naturaleza

Obligaciones específicas del contratista

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del presente contrato
2. El contratista se obliga a poner al servicio del contratante los medios de los cuales dispone; con el fin de hacer toda diligencia para ejecutar el contrato, sin embargo, no garantiza la obtención de un resultado específico, pues el adecuado cumplimiento del objeto del presente contrato exige el concurso y participación activa del contratante en los aspectos señalados y presupuestos básicos técnicos y de disponibilidad expuestos en el presente contrato. y en la propuesta comercial.
3. Brindar soporte calificado, vía telefónica o vía Internet a través del Centro de Soporte en Línea, el cual consiste en la solución de inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en el manejo normal de la aplicación, durante el término de duración del presente contrato.
4. Entregar todas las actualizaciones de ley a nivel nacional que directamente estén relacionados con la información capturada y procesada por los módulos licenciados de DINAMICA GERENCIAL y mejoras que se presente en la aplicación por el tiempo de duración del presente contrato. Estas actualizaciones serán publicadas a EL CONTRATANTE a través de la página web www.soporte.syac.net.co La descarga, instalación y puesta en producción será responsabilidad de EL CONTRATANTE. EL CONTRATISTA velara porque los desarrollos que venían funcionando en la versión .Net, se mantengan en la última versión liberada y entregada a la versión WEB, pero no puede garantizar que, por ajustes de cambios de legislación o mejoras de los módulos o rediseño de sus procesos, se mantengan las funcionalidades de los desarrollos o cambios solicitados expresamente por EL CONTRATANTE en versiones anteriores, cuando las mismas interfieran con el

versión web en los módulos de: Historia Clínica, Facturación, Citas Médicas, Admisiones, Hospitalización, las cuales fueron entregadas previamente sin costo alguno para EL CONTRATANTE que tenga dichos módulos licenciados y con contrato de mantenimiento vigente. SYAC S.A.S., solo se obligará a prestar dichos servicios en la versión web exclusivamente. Cualquier solicitud de soporte, actualización o requerimiento que, dentro de la ejecución del contrato resultante de esta propuesta, se realice sobre estas funcionalidades declaradas como obsoletas, no serán atendidas dentro de las obligaciones de dicho contrato.

13. Realizar acompañamiento presencial en la sede principal del cliente en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del CONTRATANTE de la ciudad de Bogotá, por parte de un (1) ingeniero de operaciones del CONTRATISTA, de acuerdo a las semanas contratadas semanas tendientes a atender las solicitudes de soporte o actividades relacionadas con el aplicativo, que EL CONTRATANTE requiera y de acuerdo con el cronograma de trabajo que se acuerde entre las partes previamente a la ejecución de las mismas. Esta presencia deberá ser solicitada por EL CONTRATANTE con dos (2) semanas de anticipación a EL CONTRATISTA a través del portal web centro de soporte en línea. EL CONTRATISTA confirmará mediante el mismo portal las fechas acordadas para la ejecución de dicha presencia. La ejecución de las semanas de presencia será en días hábiles de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 am a las 5 pm. El desplazamiento del recurso asignado se realizará el primer día hábil de la semana, por lo que desde la primera hora hábil de dicho día inicia a contabilizar el tiempo de asignación del Recurso. En caso que se finalicen las semanas contratadas y se requiera mayor cantidad de tiempo de presencia por parte de EL CONTRATANTE, ésta tendrá un costo adicional que será acordado entre las partes, aunque el contrato esté vigente.
14. EL CONTRATISTA no se hace responsable de la información digitada, registrada o importada, tampoco sobre la parametrización de los módulos que realizan los usuarios del sistema de acuerdo a la operación y necesidades de EL CONTRATANTE. Los errores en la digitación, definición de fórmulas para la liquidación de conceptos o novedades, parametrización de cuentas contables, digitación de tablas básicas, entre otros, serán responsabilidad exclusiva de EL CONTRATANTE.
15. EL CONTRATISTA, como valor agregado al presente contrato, se compromete a entregar, bajo demanda, las directivas que se tienen en uso en alguna de las subredes. Esta entrega estará sujeta a la condición de que la solicitud de liberación incluya las cuatro (4) Subredes. La entrega de dichas directivas se realizará en los términos y plazos acordados entre las partes, previa solicitud formal por parte de EL CONTRATANTE.
16. Una vez finalizado el periodo contractual, EL CONTRATISTA otorgará a EL CONTRATANTE, dos (2) semanas continuas adicionales de soporte sin costo, esto solo en el caso de que por alguna circunstancia EL CONTRATANTE quede sin la cobertura de contrato de manera inmediata, e igualmente estas dos (2) semanas se otorgarán si y solo si EL CONTRATANTE se encuentra a paz y salvo en cartera y no tenga novedades de cartera mayores a cuarenta y cinco (45) días de la fecha de pago pactada contractualmente

Nota: Específicamente, en este proceso con objeto contractual: " SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACION DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. QUE INCLUYA LAS ACTUALIZACIONES A LA ULTIMA VERSION LIBERADA POR EL CONTRATISTA DE LA TOTALIDAD DE LOS MODULOS LICENCIADOS. , la Dirección de Contratación procede a dar aplicación directa de las excepciones previstas en el artículo 33 de la Ley Estatutaria 996 de 2005 que establece lo siguiente: "(…) *Artículo 33. RESTRICCIONES A LA CONTRATACIÓN PÚBLICA. Durante los cuatro (4) meses anteriores a la elección presidencial y hasta la realización de la elección en la segunda vuelta, si fuere el caso, queda prohibida la contratación directa por parte de todos los entes del Estado. Queda exceptuado lo referente a la defensa y seguridad del Estado, los contratos de crédito público, los requeridos para cubrir las emergencias educativas, sanitarias y desastres, así como también los utilizados para la reconstrucción de vías, puentes, carreteras, infraestructura energética y de comunicaciones, en caso de que hayan sido objeto de atentados, acciones terroristas,*

desastres naturales o casos de fuerza mayor, ***y los que deban realizar las entidades sanitarias y hospitalarias***. (…)". (Subrayado nuestro).

El presente proceso se ampara en la excepción explícita para **las entidades sanitarias y hospitalarias**, dada la naturaleza jurídica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. Así mismo, se configura como un **gasto inaplazable e imprescindible**, toda vez que se debe contar con la provisión de las actualizaciones, mantenimiento y soporte para los módulos de 1. Contratos 2. Admisiones. 3. Facturación. 4. Hospitalización, 5. Citas Médicas. 6. Citas WEB. 7. Inventarios-Almacén y Farmacia – Compras. 8. Programación de Cirugías. 9. Promoción y Prevención. 10. Costos Hospitalarios. 11. Nutrición y Dietas. 12. Historia Clínica Digital. 13. Contabilidad. 14. Presupuestos Oficiales. 15. Tesorería – Cajas. 16. Cartera (Radicación de Cuentas – Control de Glosas). 17. Pagos. 18. Nómina – Talento Humano. 19. Activos Fijos. 20. Módulo de Información Financiera NIIF. 21. Producción. 22. Mantenimiento de Activos Fijos. 23. Pre Auditoria de Cuentas. 24. Componentes Específicos desarrollados y entregados para la plataforma Bogotá Salud Digital: Maestro de Pacientes, Formulas Medicas y Agendamiento, por lo que su interrupción afectaría gravemente el normal funcionamiento de la Entidad y la prestación del servicio de salud.

FIRMAS	**Nombre y Firma del solicitante y quien elabora la solicitud:**	**Leopoldo Sánchez Alzate** **Profesional Universitario Sistemas**
	Nombre y Firma del Director del área que aprueba la solicitud:	**Josué Andrés Osorio Beltrán** **Jefe Oficina Sistemas de Información TIC**
	VoBo. Subgerente Corporativo y/o de Servicios de Salud:	**Rafael Guillermo Díaz Góngora** **Subgerente Corporativo**
	VoBo. Gerente	**Ana María Cobos Baquero** **Gerente**

**** Este campo es diligenciado por el área receptora:**
¿La compra o servicio solicitado se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad? SI _X__ NO ___

Observaciones (si el bien o servicio no está incluido indicar el porqué, o las necesidades específicas):

Jeannette Patricia Alfonso
Dirección de Contratación
Subred Centro Oriente

25 FEB 2026

9:50 H: 13:25