


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

**Servicio de Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones Agilsalud.**

Bogotá, 13 de marzo de 2026

**Ingeniero,**
**JÓSUE ANDRÉS OSORIO BELTRÁN**
JEFE OFICINA SISTEMAS DE INFORMACION TIC
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.**
Ciudad

Ref.: Servicio de Soporte, Mantenimiento y actualizaciones ePx.

Estimado,

Reciban en nombre de nuestra organización un cordial saludo. De la manera más atenta damos a conocer nuestra propuesta para el servicio de soporte 2026, de acuerdo con lo que se expone a continuación.

Una vez revisada la información aportada por Ustedes, a continuación, presentamos nuestra oferta soportados en la experiencia que brindamos en este tipo de proyectos.

Agradecemos darnos la oportunidad de presentar nuestro portafolio y esperamos fortalecernos como socios tecnológicos evolucionando sabiamente con excelencia.

Estamos a su disposición para dar claridad en los alcances y condiciones de la presente oferta.

Cordialmente;

Cordialmente;

**Diego Fernando Rivera**
Gerente Comercial Grupo Evolution



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

## CONTROL DE VERSIONES DOCUMENTO

| Fecha | Versión | Elaborado Por | Descripción del Cambio |
|---|---|---|---|
| 13/03/2026 | 1.0 | Gerencia Comercial | Propuesta Inicial |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

# CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO ..... 1-2
2. ALCANCE GENERAL ..... 2-3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ..... 3-1
3.1. Servicio de Soporte y mantenimiento ..... 3-1
Proceso de gestión de incidentes ..... 3-1
3.2. Servicio de Actualizaciones de Suite ePx (ÁGISALUD) ..... 3-6
4. OFERTA COMERCIAL ..... 4-6
5. FORMA DE PAGO ..... 5-7
5.1. Validez de la oferta ..... 5-7



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

# CONFIDENCIALIDAD

Este documento proporcionado por EVOLUTION, contiene información CONFIDENCIAL que no es de acceso público y es entregada voluntariamente a **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.** como respuesta a su requisición. Sólo personal autorizado deberá leer este documento. Si Ud. no está autorizado y/o este documento llegó a Ud. por accidente, por favor destrúyalo e informe a los responsables del documento.

Se prohíbe cualquier utilización impropia, así como cualquier tipo de reproducción y/o distribución por cualquier medio físico, mecánico, electrónico y/o digital. Ningún otro uso de la información aquí contenida es permitido sin la autorización expresa y escrita de EVOLUTION. Toda la información aquí contenida es de carácter reservado y sólo es de interés del SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E., a quien está dirigida.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

# 1. RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto gubernamental colombiano, la gestión eficiente de documentos y registros es fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia en la administración pública. La implementación de un Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA- ÁGILSALUD) es esencial para alcanzar estos objetivos. Esta propuesta presenta una solución integral de soporte para ÁGILSALUD de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E., con la finalidad de optimizar la gestión de documentos y mejorar la administración de información clave.

**Objetivo:**

Nuestra propuesta tiene como objetivo principal proporcionar un servicio de soporte sólido y personalizado para la solución de SGDEA-ÁGILSALUD, centrándose en los siguientes aspectos:

- Eficiencia Documental: Mejorar la eficiencia en la creación, captura, organización, almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos.
- Cumplimiento Normativo: Asegurar que el SGDEA cumple con las normativas y regulaciones gubernamentales colombianas relacionadas con la gestión documental y el archivo electrónico.
- Seguridad y Confidencialidad: Implementar medidas de seguridad avanzadas para proteger la integridad y confidencialidad de los documentos y datos sensibles.
- Acceso y Colaboración: Facilitar el acceso seguro y la colaboración eficiente entre departamentos y usuarios autorizados, incluso en entornos de trabajo remoto.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACION ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

## 2. ALCANCE GENERAL

Se hace necesario contar con un apoyo técnico especializado que haga sostenible la plataforma (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA)-ÁGILSALUD, para garantizar que se cumplan las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo desde el punto de vista operativo y tecnológico.

Después de la implementación del Software ePx®-ÁGILSALUD con los siguientes módulos:

- Módulo de Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)
    - Módulo de Gestión de PQRSD
    - Módulo de Sede Electrónica
    - Módulo de BPM
- Módulo Firma Electrónica (FE)
- Módulo Expediente Electrónico (EE)

ÁGILSALUD al ser un software que interactúa bajo un entorno IT, el cual cambia y evoluciona en el tiempo, se debe procurar por su operatividad y propender por contar con las más recientes actualizaciones tecnológicas que brindarán nuevas funcionalidades y mayor seguridad del sistema. Par garantizar lo anterior Evolution cuenta con un área de soporte y mantenimiento, la cual estará disponible para dar soporte y mejorar las funcionalidades del software.

Por lo tanto, en la presente propuesta se especifica el alcance de los servicios de soporte y mantenimiento, que van a permitir contar con recursos técnicos expertos disponibles de manera remota, que atiendan todas las solicitudes que se puedan presentar. El contrato de Mantenimiento y Soporte ayudará a mantener la fiabilidad de las operaciones y aprovechar al máximo la innovación para maximizar el retorno de su inversión.


GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

# 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nuestro servicio ofrecido a SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. está conformado el siguiente componente (Numeral 3.1):

## 3.1. Servicio de Soporte y mantenimiento

La presente oferta para el contrato de Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones que tiene como alcance propender por la estabilidad, confiabilidad e integridad de las funcionalidades sobre el sistema ePx desarrolladas e instaladas en SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

El alcance del servicio de soporte y mantenimiento cubre la disponibilidad de recursos en nivel 2 y 3 para atender eventuales fallas del sistema y garantizar la disponibilidad de este.

El servicio de Soporte y Mantenimiento se prestará de forma remota y presencial exclusivamente cuando sea estrictamente necesario.

**Proceso de gestión de incidentes**

**Alcance**

Parte del servicio de soporte se centra en mantener la disponibilidad de la plataforma de gestión documental de SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. Para lograr el objetivo se requiere realizar monitoreo activo de los componentes sensibles de la solución y responder de manera adecuada a los diferentes eventos que puedan afectar la disponibilidad y continuidad del servicio.
Las características principales de este componente son:

- Horario del Servicio: 5x8.
- Forma de Atención: Remota.
- Soporte por incidentes/problemas de funcionamiento y configuración.
- Ejecución Procedimiento Continuidad Solución.
- Ejecución Esquema de Escalamiento.
- Acompañamiento escalamiento incidentes/problemas.
- Ejecución de cambios de emergencia.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

**Soporte de Primer Nivel**

El Esquema de soporte de primer nivel lo ofrece la mesa de servicio de la entidad y permite resolver y responder requerimientos funcionales y técnicos asociados al software y la infraestructura en la que está alojado el sistema, en el caso no puede ser solucionado en nivel 1, SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. escalará el caso al nivel 2 a consultores de Evolution, los cuales son especialistas para las diferentes soluciones de gestión documental.

**Soporte de Segundo Nivel**

Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 2, serán documentados por Evolution en la herramienta de gestión de incidentes.

A través de consultores especialistas, Evolution liderará el proceso de incidente, realizando tareas de análisis, profundización y soluciones ante fallas de disponibilidad o rendimiento.

**Soporte de Tercer Nivel**

Si el caso no puede ser solucionado en nivel 2, se escalará el caso al nivel 3 (Fabrica de Software). Evolution realizará la gestión y el seguimiento hasta la solución de estos incidentes.

Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 3, serán documentados por Evolution en la herramienta de gestión de incidentes.

**Incident Manager**

Este proceso contará con el rol de Incident Manger (asumido por el Coordinador de Soporte), que va a ser provisto por Evolution. Este rol va a tener la siguiente descripción y cumplimiento de actividades:

El Incident Manager es un miembro clave del equipo de operaciones y va a jugar un papel fundamental en la gestión de incidentes. Su función principal va a ser el aseguramiento de una respuesta rápida y eficiente ante cualquier problema que afecte la disponibilidad, rendimiento o seguridad del SGDEA. El Incident Manager va a actuar como punto focal para la coordinación y resolución de incidentes, garantizando que se sigan los procedimientos y procesos establecidos para minimizar el impacto en el negocio.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

Actividades del Incident Manager:

- **Recepción y Análisis de Incidentes:** Recibir, todos los incidentes detectados y registrados por SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. Coordinar el análisis inicial para determinar la gravedad del incidente y su impacto en los servicios.
- **Priorización y Escalamiento:** Basado en la gravedad y el impacto del incidente, va a priorizar su resolución. En casos críticos debe escalar rápidamente a los equipos de soporte para garantizar una respuesta inmediata.
- **Comunicación y Notificación:** Es esencial mantener a todas las partes interesadas informadas sobre el estado y progreso de la resolución del incidente. El Incident Manager va a comunicarse de manera clara y oportuna, tanto con los equipos técnicos como con el personal ejecutivo.
- **Coordinación de la Respuesta:** Va a estar encargado de coordinar y dirigir la respuesta ante el incidente. Asegura que todos los miembros del equipo estén al tanto de sus responsabilidades y tareas para la resolución efectiva del problema.
- **Diagnóstico y Trazabilidad:** Trabajar en conjunto con los equipos técnicos para diagnosticar y aislar la causa raíz del incidente. Asegurarse de que se registren todos los detalles relevantes para una trazabilidad adecuada del incidente.
- **Seguimiento y Escalamiento Adicional:** Realizar un seguimiento continuo de la resolución del incidente y si es necesario realizar escalamientos adicionales para garantizar que el problema se esté abordando de manera adecuada y oportuna.
- **Análisis Post-Incidente:** Después de que se haya resuelto el incidente, el Incident Manager va a realizar un análisis post-incidente para identificar oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos para evitar incidentes similares en el futuro.
- **Actualización de la Base de Conocimientos:** El Incident Manager va a mantener una base de conocimientos actualizada, donde se registren las lecciones aprendidas y las soluciones aplicadas durante la resolución de incidentes.
- **Implementación de Mejoras Continuas:** Va a participar activamente en la mejora continua del proceso de gestión de incidentes, identificando oportunidades para agilizar y optimizar la respuesta a futuros incidentes.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

**Clasificación de las solicitudes:**

| PRIORIDAD | DEFINICIÓN | TIEMPO DE ATENCIÓN | TIEMPO DE DIAGNOSTICO |
|---|---|---|---|
| **Urgente** | Cuando un incidente afecta de forma significativa una funcionalidad del negocio, que tiene plazos de vencimiento y además impacta directamente y de forma inmediata al usuario final, no hay alternativas que suplan la aplicación o mitiguen la criticidad del incidente conocido y disponible. | 1 hora hábil | 8 horas hábiles |
| **Alta** | Un incidente que afecta las aplicaciones críticas del negocio es sensible al tiempo, tiene un impacto indirecto sobre usuario final, pero una solución interna y/o transitoria está disponible. | 2 hora hábil | 16 horas hábiles |
| **Media** | Un incidente que afecta la capacidad de los usuarios para realizar operaciones normales. El servicio opera con dificultad. | 4 horas hábiles | 20 horas hábiles |
| **Baja** | Un incidente que altera la documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales. | 6 horas hábiles | 40 horas hábiles |

**Nota:** Los tiempos de solución de los casos se definirán por parte de la mesa de servicio una vez analizado el alcance del problema reportado y la estimación de solución.

**Nota:** Ante casos o fallas de alta complejidad, el proveedor hará todos los esfuerzos necesarios para encontrar la solución del incidente reportado.

**Nota:** en caso de no cumplimiento de los ANS de atención, se revisará en conjunto con SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E, las acciones de remediación y cumplimiento.

**Medio de contacto**

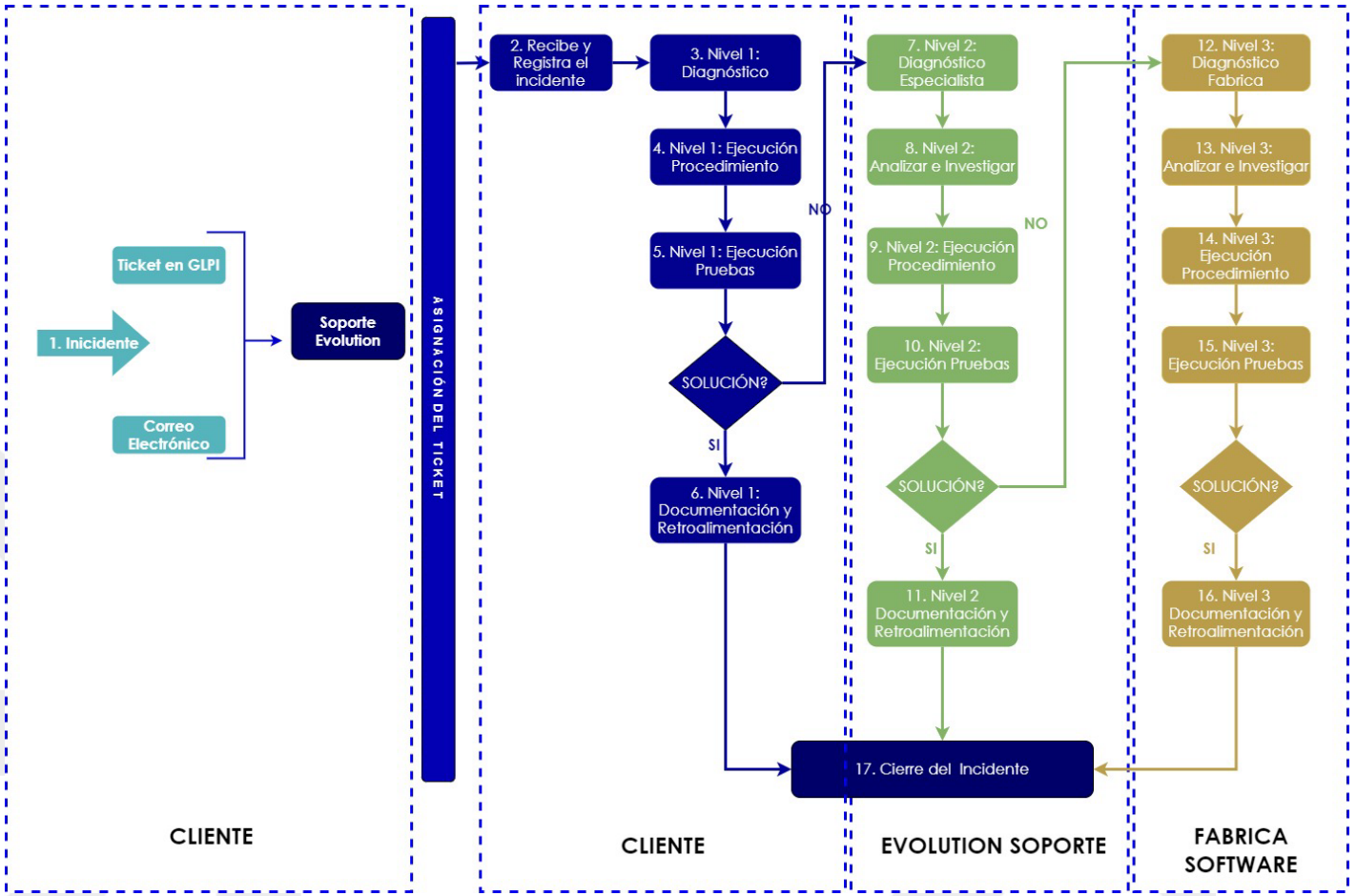
- Incidente a través de la herramienta de Mesa de Servicio o correo electrónicos (en contingencia).



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

## Procedimiento

A continuación, se describe el procedimiento establecido para la atención de incidentes:



A continuación, se describen cada una de las actividades del anterior diagrama de flujo:

| No | Actividad | Responsable | Registro |
|---|---|---|---|
| | **INICIO** | | |
| 1 | Detección del incidente de forma automática o detectado por el personal de SUBRED Centro Oriente E.S.E. | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI / Correo Electrónico |
| 2 | Se registrará el caso como único medio de contacto en GLPI | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI |
| 3 | Nivel 1: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de primer nivel de atención | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI |
| 4 | Nivel 1: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI |
| 5 | Nivel 1: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 4 | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI |
| | **¿Incidente solucionado - Escalamiento?**<br><br>Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 6<br><br>Si la respuesta es No, ir a la Actividad N° 7 | SUBRED Centro Oriente E.S.E. | GLPI |
| 6 | Nivel 1: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del | Evolution | GLPI |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

| No | Actividad | Responsable | Registro |
|---|---|---|---|
| | incidente. Además, realizar la retroalimentación al equipo de administración operación, para complementar la configuración de umbrales, alertas, correlaciones y reglas. | | |
| 7 | Nivel 2: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de segundo nivel de atención | Evolution | GLPI |
| 8 | Nivel 2: Actividades de análisis e investigación sobre las causas del incidente reportado | Evolution | GLPI |
| 9 | Nivel 2: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado | Evolution | GLPI |
| 10 | Nivel 2: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 8 | Evolution | GLPI |
| | **¿Incidente solucionado - Escalamiento?**<br><br>Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 11<br><br>Si la respuesta es No, ir a la Actividad N° 12 | Evolution | GLPI |
| 11 | Nivel 2: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del incidente. Además, realizar la retroalimentación | Evolution | GLPI |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

| No | Actividad | Responsable | Registro |
|---|---|---|---|
| 12 | Nivel 3: Verificar el incidente reportado, realizar un diagnóstico con el fin de realizar las actividades de tercer nivel de atención | Evolution Fabrica Software | GLPI |
| 13 | Nivel 3: Actividades de análisis e investigación por parte del fabricante sobre las causas del incidente reportado | Evolution Fabrica Software | GLPI |
| 14 | Nivel 3: Ejecución de los procedimientos y actividades para dar solución al incidente reportado | Evolution Fabrica Software | GLPI |
| 15 | Nivel 3: Ejecución de pruebas de verificación para la comprobación del resultado de las actividades ejecutadas en el paso 14 | Evolution Fabrica Software | GLPI |
| | **¿Incidente solucionado - Escalamiento?**<br><br>Si la respuesta es Sí, ir a la Actividad N° 16 | Evolution | GLPI |
| 16 | Nivel 3: Documentar las actividades realizadas, pruebas y solución del incidente. Además, realizar la retroalimentación. | Evolution | GLPI |
| 17 | Cierre del incidente | Evolution | GLPI |
| | **FIN** | | |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

Descripción de Roles y Responsabilidades.

| PERSONA | ROL | RESPONSABILIDAD |
|---|---|---|
| **SOLICITANTE** | Es quien detecta y reporta el incidente, puede ser un funcionario de SUBRED Centro Oriente E.S.E. | Detectar el incidente.<br><br>Enviar la solicitud para la solución del Incidente únicamente a través de GLPI o correo electrónico.<br><br>Proveer la información necesaria, si es requerida, para gestionar el incidente.<br><br>Recibir la confirmación de Solución del Incidente.<br><br>Verificar que la solución brindada al incidente sea efectiva<br><br>Aprobar o no el cierre del incidente |
| **EVOLUTION SOPORTE** | Es quien recibe el incidente, hace un diagnóstico previo y brinda un soporte que puede o no solucionar el incidente temporal o definitivamente, asigna los casos que dependen de un nivel superior de escalamiento para su solución. | Recibir, registrar y clasificar los Incidentes reportados.<br><br>Analizar, diagnosticar y brindar el soporte establecido que permita restablecer el servicio<br><br>Solicitar al usuario la información faltante necesaria para la gestión del incidente<br><br>Escalar a un nivel superior de soporte la falla determinada únicamente cuando así se requiera<br><br>Actualizar el registro del incidente según petición del usuario, nivel superior de soporte o por gestión propia |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

| PERSONA | ROL | RESPONSABILIDAD |
|---|---|---|
| | | Solicitar actualización de la Base de Datos de Conocimiento de acuerdo al análisis y solución de un incidente<br><br>Proceder con el cierre del incidente posterior a la aprobación del usuario |
| **EVOLUTION FÁBRICA** | Es quien recibe en un Nivel 3, el incidente, hace un diagnóstico previo y brinda un soporte o solución. | Recibir el incidente, revisar sus antecedentes y determinar si requiere más información<br><br>Solicitar la información necesaria al usuario<br><br>Recibir la información solicitada y verificar que sea apropiada a lo requerido<br><br>Realizar un análisis e investigación que permitan determinar la causa del incidente<br><br>Dar solución en caso de no necesitar soporte de un nivel superior<br><br>Notificar al usuario la solución que se dio al incidente |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

### 3.2. Servicio de Actualizaciones de Suite ePx (ÁGISALUD)

Este servicio se enmarca en el servicio profesional de apoyo especializado y técnico de despliegue de nuevas versiones, las cuales corresponden a mejoras o nuevas funcionalidades que se han generado por el Roadmap del producto que son esenciales para mejorar la funcionalidad, seguridad y eficiencia del sistema o correcciones realizadas derivadas del cumplimiento de la normatividad archivística y perfeccionamiento del producto, estas actualizaciones se realizaran sobre el mismo reléase de la versión de **Ágilsalud** las cuales serán desarrolladas e integradas a producción.

## 4. OFERTA COMERCIAL

| Ítem | Vigencia | Precio |
|---|---|---|
| Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones para la estabilización, confiabilidad e integridad de las funcionalidades u operaciones instaladas en **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.** | 6 meses | **$81.760.418** |
| | **TOTAL CON IVA** | **$81.760.418** |



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061

## 5. FORMA DE PAGO

El servicio de Soporte y Mantenimiento se facturará de la siguiente manera:

- Mensualizado

### 5.1. Validez de la oferta

La presente oferta tiene una validez de treinta (30) días.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO/IEC 27001:2022
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-1061