

ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE VIRTUAL, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PACIENTES® Y EL DERECHO AL USO ANUAL DE LA FUNCIONALIDAD COMPLEMENTARIA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD		
INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
(1).- DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN	Mejoramiento de la situación actual - Por qué es conveniente	Que la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Génova Quindío con NIT 890000448-5, es una Empresa Social del Estado, que a la luz de lo prescrito por el artículo 194 de la Ley 100 de 1993, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. De su régimen jurídico, señala el artículo 195, numeral 6° que en materia contractual se regirá por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Con posterioridad a la expedición de la Ley 100 de 1993, no se ha expedido ninguna norma que trace pautas para la celebración de contratos en las Empresas Sociales del Estado, sin embargo si se han presentado pronunciamientos del Consejo de Estado y de la Procuraduría General de la Nación en el sentido de que los contratos que celebran las Empresas Sociales del Estado tienen el carácter de Contratos Estatales, que aunque no se rigen por las normas establecidas en el estatuto contenido en la Ley 80 de 1.993, si se deben al cumplimiento de los principios generales de la función administrativa del Estado contenidos en el artículo 209 de la Constitución Nacional y desarrollados por el artículo 3° del Código Contencioso Administrativo Las exigencias de la contratación estatal, aunque sea de los contratos del Estado catalogados por la jurisprudencia, como especiales por su régimen excepcional de contratación como el caso de

las Empresas Sociales del Estado, implican que estas entidades estén dotadas de unas claras normas y procedimientos de contratación que le permitan cumplir en forma ágil con las funciones específicas asignadas, seleccionando a sus contratistas con unas normas preestablecidas, que además señalen en forma clara y funcional las modalidades de contratación, se establezcan las cuantías, se determinen los procedimientos en las diferentes modalidades que se adopten, se asignen responsables en etapas determinadas, es decir que se sigan las directrices establecidas en el Estatuto de Contratación del Hospital San Vicente de Paul de Génova Empresa Social del Estado, aprobado mediante Acuerdo número 003 del veintinueve (29) de Marzo de 2021 - Artículo 20 Contratación Directa que en su numeral 1 establece: Cuando se trate de contratos cuyo valor sea igual o inferior a la menor cuantía, cualquiera que sea su naturaleza. y Manual de Contratación modificado mediante Resolución No. 013 del 29 de Marzo de 2021 en su aparte correspondiente. De conformidad con lo anterior, se procede a realizar el siguiente estudio previo de conveniencia y oportunidad para suscribir contrato de prestación de para el soporte virtual, actualización y mantenimiento del software pacientes®

En este orden de ideas, para una entidad como la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Génova es de suprema importancia tener un sistema de información totalmente actualizado a la última versión desarrollada por el proveedor de mismo, teniendo en cuenta no solamente las nuevas funcionalidades del software en sus diferentes módulos sino también las que por ley deben ser implementadas teniendo en cuenta los continuos cambios que se presentan, así como también poder tener una constante comunicación con el proveedor del sistema de información para reportar cualquier tipo de inquietudes o inconvenientes en cuanto a funcionalidades del software y obtener su respectiva solución.

De acuerdo a lo anotado anteriormente, se genera la imperante necesidad de contar con el servicio de soporte virtual, actualización y mantenimiento del Sistema de Información para

que durante el tiempo establecido contractualmente les sean enviadas constantemente las respectivas actualizaciones y/o ajustes realizados al software por parte del proveedor de este, así como también Soporte Telefónico y/o vía Web para tener un apoyo como se indicó anteriormente poder reportar cualquier tipo de inquietudes o inconvenientes en los diferentes módulos u opciones del Sistema de Información y obtener su respectiva solución, ya sea por medio de algún procedimiento o con una nueva versión.

Actualmente nuestra institución cuenta con un sistema de información denominado Pacientes®. Sistema que está compuesto por los siguientes módulos (Admisión Y Facturación, Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Laboratorio Clínico, Odontología, Control de Glosas, Medicamentos/Inventarios, Promoción y Prevención, Historia Clínica Dinámica y Enfermería) y licencias administrativas para usuario concurrente (Contabilidad, Cuentas por pagar, Cuentas por cobrar, Activos Fijos, Nómina, Presupuesto Público). Ofrecer soporte en la franja horaria de 8:00 am - 6:00 pm, además de habilitar Soporte Remoto para garantizar una mayor oportunidad y eficiencia en la solución de las inconsistencias generadas.

Por lo anterior, se hace necesario el soporte virtual, actualización y mantenimiento virtual de la plataforma por lo que dentro del servicio de liberación de actualizaciones se requiere que las mismas puedan ser descargadas por Internet junto con la documentación requerida y que las actualizaciones sean generadas bajo la política de entregas, por cambios en tecnología, cambios funcionales, corrección de posibles errores o defectos, y por cambios en normatividad que afecten directamente la funcionalidad del software licenciado y que modifique el anexo normativo que compone el software. En cuanto al servicio de soporte, se requiere que el mismo se brinde a través de los medios y canales dispuestos por el contratista, cuyo propósito es establecer el alcance, modalidad, tiempo de respuesta y el nivel de servicio de soporte virtual que el contratista se comprometa a brindar a la ESE.

		<p>Se requiere el servicio de corrección de posibles errores de programación, propios de los módulos licenciados, y detectados durante la vigencia del servicio.</p> <p>De igual manera, se requiere que el obtener el licenciamiento de soluciones del contratista, se adquiera el derecho a usar la funcionalidad específica de módulos asistenciales o administrativos contratados; y que se brinde el derecho a instalar la funcionalidad de los módulos contratados en un servidor.</p>
<p>(2) FUNDAMENTOS JURÍDICOS</p>	<p>Constitucional, Fundamento Legal, Reglamento por el cual se asigna una función, tarea, diligencia, etc.</p>	<p>El Hospital San Vicente de Paul de Génova es una Empresa Social del Estado, de primer nivel de atención que en la actualidad cuenta con contratos suscritos con las diferentes aseguradoras, por lo cual debe efectuar la atención de sus afiliados en términos de calidad y eficiencia, a su vez presta servicios de urgencias, usuarios particulares, usuarios dentro de los diferentes convenios que suscriba la entidad para prestación de servicios de salud y en general a la población pobre no asegurada del Municipio, actividades para las cuales requiere diferentes elementos que garanticen la oportunidad en la atención. Es así como se requiere de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE VIRTUAL, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PACIENTES® Y EL DERECHO AL USO ANUAL DE LA FUNCIONALIDAD COMPLEMENTARIA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.</p> <p>LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE GÉNOVA (Q). Funciona bajo las directrices y orientaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando primordialmente la cobertura en la prestación de servicios de salud, especialmente a los sectores más vulnerables de la población. Y en ese sentido pone a disposición de sus usuarios todos aquellos recursos técnicos, científicos y humanos con los que se cuenta; Incentivando el desarrollo de ambientes armonizados que permitan la protección de la salud pública y faciliten que las nuevas tecnologías de dispositivos médicos estén disponibles más rápidamente bajo los requisitos de seguridad, desempeño clínico y calidad requeridos. Teniendo presente el nivel de complejidad al que se pertenece y las obligaciones que impone</p>

		<p>la Ley. Sin embargo y en posición de garante como agentes del estado se guarda especial cuidado de adquirir productos que no sean efectivos y seguros. Pues por un lado es importante reducir costos procurando por contar con proveedores que brinden mayores niveles de economía para la entidad sin descuidar la seguridad, efectividad funcionamiento y calidad de los insumos evitando la posibilidad de eventos adversos.</p> <p>Por lo anterior, la ESE requiere la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE VIRTUAL, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PACIENTES® Y EL DERECHO AL USO ANUAL DE LA FUNCIONALIDAD COMPLEMENTARIA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA y de esta manera poder prestar los servicios.</p>
(3).- ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR CON EL QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER SU NECESIDAD	*Definiciones técnicas del servicio, bien u obra pública que se requiere. Conocimientos especializados	Que para esta contratación la ESE requiere contratar el servicio con la empresa propietaria de la licencia del software ya que son estos quienes tienen los derechos respecto del SOFTWARE PACIENTES® .
(4).- CONDICIONES BÁSICAS QUE REGIRÁN EL FUTURO CONTRATO	¿Qué? (definición, objeto)	El objeto del contrato es PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE VIRTUAL, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PACIENTES® Y EL DERECHO AL USO ANUAL DE LA FUNCIONALIDAD COMPLEMENTARIA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
	¿Cuándo? (Oportunidad. Tiempo. Inicio. Duración. Finalización. Plazo)	Se iniciaría a partir de la firma del acta de inicio y por el término de un (1) año. Se excede la vigencia fiscal 2026, teniendo en cuenta que a través de acta No. 01 de 2026, se autorizó vigencia futura en tiempo.
	¿Dónde? (Ubicación espacial en donde se	Departamento del Quindío, Municipio de Génova (Q).

	desarrolló la obra o se prestará el servicio)	
(5).- SOPORTE TÉCNICO Y ECONÓMICO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	Consulta del mercado	En el presente asunto se establece que el futuro contratista tiene el derecho de propiedad sobre el software PACIENTES® , razón por la cual no existe la pluralidad de oferentes teniendo. Para lo anterior se dispone de DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$2.748.779,50) mensuales.
	Como conclusión cuantía del CDP	Se dispone de DIECISEIS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$16.492.677) IVA INCLUIDO, para asumir en su integridad esta contratación con cargo al CDP No. 189 del 18 de marzo de 2026.
(6) OBLIGACIONES CONTRACTUALES		<p>a) Del Contratista: Con la renovación se adquiere el derecho de recibir los servicios de Soporte, Actualización y Mantenimiento en modalidad virtual durante 12 meses, contados a partir de la generación de orden de compra o firma del contrato:</p> <p>1. Servicio de liberación de actualizaciones. Estas actualizaciones podrán ser descargadas por Internet junto con la documentación requerida. Las actualizaciones serán generadas bajo la POLÍTICA DE ENTREGAS, por cambios en tecnología, cambios funcionales, corrección de posibles errores o defectos, y por cambios en normatividad que afecten directamente la funcionalidad del software licenciado y que modifique el anexo normativo que compone el software. El cliente se debe comprometer a recibir e instalar en producción las nuevas versiones del sistema, y mantener actualizadas las versiones del software base, como el motor de base de datos y sistema operativo. En caso de que el cliente decida no instalar y/o actualizar alguna versión del software, CNT no será responsable por las deficiencias o fallas que se puedan presentar en la ejecución del software contratado. 2. Servicio de soporte. Este servicio consiste en gestionar las inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en la operación estándar de la aplicación. El soporte se brindará</p>

conforme a los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CNT (ANS) ver anexo y a través de los medios y canales dispuestos por CNT (Mi Cuenta), cuyo propósito es establecer el alcance, modalidad, tiempo de respuesta y el nivel de servicio de soporte que CNT se compromete a brindar a sus clientes. Este documento hace parte integral de la presente propuesta y de la posible contratación. En todo caso, el personal dispuesto para el soporte al cliente estará atento a recibir el reporte de incidencias que se presente en la franja horaria comprendida entre lunes y jueves de 8am a 6pm y los días viernes desde las 8am hasta las 4pm. 3. Servicio de corrección de errores. Se brindará servicio de corrección de posibles errores de programación, propios de los módulos licenciados, y detectados durante la vigencia del servicio. Este servicio no incluye la corrección de errores ocasionados por software de terceros, como base de datos, sistema operativo, otro software instalado o cualquier tipo de situación que no obedezca a las condiciones propias del software instalado por CNT. 4. Modelo de Licenciamiento CNT. Este derecho se expresa en licenciamiento de la siguiente manera:

- Licencia de Servidor: Brinda el derecho a instalar la funcionalidad de los módulos contratados en un servidor.
- Licencias de Usuario con Acceso Concurrente: se refiere a la conexión que realiza un usuario a la licencia de servidor adquirida. El usuario hace uso de dicha licencia cuando accede al sistema utilizando su USUARIO y CLAVE. Si ese mismo usuario u otro diferente accede de nuevo al sistema, desde ese mismo equipo u otro diferente se cuenta como una nueva conexión y consume otra licencia.

5. Se licenciarán lo siguientes módulos:

MÓDULOS LICENCIADOS	TOTAL LICENCIAS DE USUARIO CON ACCESO CONCURRENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR
PACIENTES Módulos Asistenciales	18	27/03/2026	\$9.963.892
M1 Admisión Y Facturación			
M2 Consulta Externa			
M4 Urgencias			
M5 Hospitalización			
M7 Laboratorio Clínico			
M9 Odontología			
M10 Control de Glosas			
M12 Medicamentos (inventarios)			
M13 Promoción y Prevención			
M14 Historia Clínica Dinámica			
M15 Enfermería			
PACIENTES Módulos Administrativos	2	27/3/2026	
Contabilidad			
Cuentas por Pagar			
Cuentas por Cobrar			
Activos Fijos			
Presupuesto			
Nomina			

6. Realizar los mantenimientos y servicio de corrección de posibles errores de programación, propios de los módulos licenciados, y detectados durante la vigencia del servicio. 7. Facilitar la colaboración que esté a su alcance y dentro del marco contractual, que le solicite EL CONTRATANTE para asegurar el desarrollo del objeto del Contrato. 8. Cumplir con las políticas de seguridad informática que considere pertinentes y las que razonablemente sean señaladas por EL CONTRATANTE. 9. Suministrar al CONTRATANTE la información que le sea solicitada para sustentar las actividades adelantadas y verificar el oportuno cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato. 10. Instruir a su personal para que no se

causen daños, alteraciones a la información y a los sistemas del CONTRATANTE, daños en los datos, programas o documentos electrónicos y demás que se les faciliten para la prestación de los servicios. 11. Mantener vigentes, durante la ejecución del Contrato, los permisos, licencias, habilitaciones y autorizaciones requeridas para el cumplimiento del objeto de este Contrato. 12. Mantener afiliado al personal que utilice en la ejecución del presente contrato a todo el Sistema de Seguridad social y por lo tanto EL CONTRATISTA adjuntará a la factura, los soportes de pagos a la seguridad social de sus empleados. 13. Entregar al CONTRATANTE de forma oportuna los manuales explicativos y de uso de las actualizaciones y resolver las inquietudes que sobre este susciten. 14. Efectuar capacitaciones al CONTRATANTE para el adecuado uso del software y sus actualizaciones cuando así lo requiera, para este tipo de capacitaciones el CONTRATANTE debe solicitar cotización para la contratación de bolsa de horas. 15. Presentar el informe de actividades y factura detallada de los valores. 16. Cumplir con el pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud según lo estipulado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en la Ley 828 de 2003.

b) Del contratante. Son obligaciones del contratante.

1. Utilizar el software en el número de usuarios de acuerdo con el número de accesos concurrentes (licencias de uso) y módulos adquiridos de forma exclusiva en las instalaciones de la entidad a la cual se realizó el licenciamiento y de forma exclusiva para el desarrollo del objeto social del CONTRATANTE. No obstante, el CONTRATISTA realizará esta validación con antelación a la instalación del Software y durante la ejecución del Contrato, el control de la cantidad de accesos concurrentes estará a cargo del CONTRATISTA, quien en caso de que el CONTRATANTE exceda en el número de accesos contratados, restringirá el ingreso de estos.
2. Pagar el valor del contrato en la forma y términos establecidos en el contrato y cumplir sus obligaciones contenidas en el presente contrato, sin que el uso o no de las licencias y /o servicios adquiridos mientras el Contrato se encuentre vigente afecte dichas obligaciones.

3. Designar un supervisor o interventor competente que atienda todo lo relacionado con este contrato en cabeza del CONTRATANTE el cual será el puente directo con el CONTRATISTA y el encargado de la revisión de la ejecución del contrato. En caso de cambio del supervisor, el CONTRATANTE deberá capacitar de manera efectiva al nuevo designado para que no haya reprocesos de ninguna índole.
4. Contar con el hardware y software de base necesarios conforme a las necesidades particulares del CONTRATANTE, los cuales se encuentran consignados en el documento Descripción Técnica Pacientes y en la propuesta enviada por el CONTRATISTA G-4371 v3 que hace parte integral del presente, para que el software funcione correctamente y no se generen inconvenientes relacionados con este ítem o errores ajenos al soporte contemplado de manera habitual. Si, una vez acordadas estas condiciones, el CONTRATANTE no dispone de la infraestructura requerida y no existen alternativas técnicas para la funcionalidad del software en la infraestructura tecnológica de la que disponga el CONTRATANTE, el CONTRATISTA no garantiza la puesta en marcha y funcionamiento de la aplicación
5. Realizar copias de respaldo diariamente, de los archivos que componen la información que los sistemas han generado lo cual, libera automáticamente al CONTRATISTA de reclamaciones derivadas de la pérdida de información que sea objeto de respaldo. En todo caso, si la información es susceptible de ser recuperada por alguna circunstancia de parte del CONTRATISTA, éste prestará su mayor colaboración para esta finalidad y en caso de requerir horas específicas destinadas a esta labor que estén por fuera del objeto del contrato, presentará la cotización respectiva.
6. Permitir el desarrollo y la ejecución del contrato por parte del CONTRATISTA.
7. Las demás que correspondan para el cumplimiento del objeto contratado y de acuerdo con la naturaleza del mismo.

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Garantizar el respeto de los derechos de autor que recaen en el servicio prestado por EL CONTRATISTA. 9. Suministrar toda la información o documentación que requiera EL CONTRATISTA en forma veraz, oportuna y diligente, asumiendo las responsabilidades derivadas de cualquier falta a la verdad en los procesos. 10. Concertar con EL CONTRATISTA, las instrucciones de tiempo, modo y lugar necesarias para la ejecución del contrato. 11. Atender a las observaciones, recomendaciones y comentarios que EL CONTRATISTA realice para garantizar la ejecución efectiva del presente contrato. 12. Revisar y firmar de manera oportuna todas las actas de ejecución que sean elaboradas por parte de EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato. 13. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. 14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales. 15. El CONTRATANTE a través de su personal idóneo ejecutará las tareas y demás actividades asignadas por el CONTRATISTA en los términos acordados y evitará dilaciones en los cronogramas de trabajo por causa de su personal. 16. En caso de que exista un cambio sustancial en el personal que amerite la necesidad de efectuar capacitaciones adicionales a las ya efectuadas, deberá solicitar la cotización respectiva al contratista por estas horas.
<p>(7).- NIVEL Y EXTENSIÓN DE LOS RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL FUTURO CONTRATISTA</p>	<p>Garantía única</p> <p>El Contratista constituirá en una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, cuya póliza matriz este aprobada por la Superintendencia Bancaria, garantía única de cumplimiento, que ampare los siguientes riesgos: a) Cumplimiento equivalente al 10% del valor del contrato, vigente por el término de duración del contrato y 6 meses más. b) De Calidad del Servicio: Por una cuantía equivalente al 10% del valor total del contrato y vigencia de 12 meses más.</p>

(8) SOPORTE DE RIESGOS		Exigir afiliación y pago al contratista de salud, pensión y ARL
	Se recomienda aceptar el presente análisis de oportunidad y conveniencia	Si
(9) SUPERVISOR		MILLER ADRIAN GUEVARA BAQUERO en el cargo de AUXILIAR ADMINISTRATIVO de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul Génova, (Q).
(10).- CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN	Se solicita la expedición del CDP	A la Auxiliar Administrativo (Tesorería) de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Génova Quindío.
(11).- ÁREA QUE SOLICITA EL ESTUDIO PREVIO.	Servicio de la Entidad que solicita el Estudio Previo para la contratación.	Por solicitud de la Gerencia con el fin de no afectar la prestación de servicios de salud en la ESE Hospital San Vicente de Paul de Génova.

ORIGINAL FIRMADO
OLGA PATRICIA JIMÉNEZ FARKAS
 Gerente

Elaborado por: Juan Bernardo Cardona Bedoya – Abogado Contratista

