27 de marzo de 2026

REEVALUACIÓN TÉCNICA: SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA AULA VIRTUAL DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL(MOODLE)

Conforme a lo solicitado en el estudio previo definitivo, el comité técnico procede a evaluar cada una de las ofertas presentadas, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los bienes y/o servicios a adquirir por parte del Hospital Militar Central deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

DESCRIPCIÓN SITUACIÓN ACTUAL
SITUACIÓN ACTUAL La plataforma educativa Moodle del Hospital Militar Central constituye el entorno tecnológico oficial para la gestión de los procesos institucionales de formación, capacitación, evaluación, certificación y actualización continua del talento humano, convirtiéndose en un servicio crítico para el desarrollo académico y el fortalecimiento de competencias del personal que participa en la prestación de los servicios de salud. Actualmente, la plataforma registra catorce mil ochocientos ochenta y seis (14.886) usuarios activos, con tendencia de crecimiento sostenido, pertenecientes a diferentes perfiles institucionales, entre los que se encuentran especialistas, residentes, internos, médicos del Programa de Graduado Observador (PGO), estudiantes de diversas áreas de la salud, personal de planta, personal por prestación de servicios, personal tercerizado, personal militar, personal externo y demás colaboradores vinculados al Hospital. Esta cobertura evidencia un uso transversal, permanente y de alta criticidad dentro de la operación institucional. El sistema soporta cuarenta (40) cursos activos, actividades académicas, evaluaciones, certificaciones digitales y acceso concurrente de múltiples usuarios, lo cual exige condiciones óptimas de disponibilidad, estabilidad, seguridad y rendimiento del servicio. Desde el punto de vista técnico, la solución se encuentra implementada sobre un servidor Linux Ubuntu 20.04.1, operando con Moodle versión 3.8.3, correspondiente a una versión anterior frente a las versiones estables más recientes del fabricante.
1. Actualización a la última versión estable y segura de Moodle, PHP, servidor web y motor de base de datos compatibles. Diagnóstico integral previo de la plataforma existente, incluyendo versión de Moodle, PHP, motor de base de datos, tamaño de base de datos y moodledata, plugins, temas, integraciones, certificados y demás componentes asociados. Generación de copias de seguridad completas de la información antes de cualquier intervención. Elaboración de un plan de migración documentado, el cual deberá ser presentado para aprobación previa a su ejecución. Migración de la información a un nuevo servidor garantizando integridad y continuidad del servicio. Instalación y configuración de sistema operativo Linux, servidor web Apache (o equivalente técnicamente compatible) y todos los componentes requeridos para el funcionamiento de Moodle en su versión estable y segura. Verificación técnica y puesta en producción del servidor actualizado. Conservación y correcto funcionamiento de todas las funcionalidades existentes, incluyendo descarga de certificados y demás herramientas de interés institucional. El proceso deberá generar un informe técnico dirigido al supervisor y al personal administrador de la plataforma. 2. COPIAS DE SEGURIDAD AUTOMATIZADAS La plataforma deberá contar con: Configuración de respaldos automáticos de base de datos y archivos. Almacenamiento de copias de seguridad en servidor externo seguro o en la ubicación definida por la Entidad. Política de retención de respaldos con un mínimo de quince (15) días. Mecanismos de verificación de integridad de los respaldos. Pruebas de restauración realizadas al menos dos (2) veces durante la ejecución contractual. Documentación detallada de cada respaldo efectuado. Generación de informe mensual sobre la gestión de copias de seguridad. SEGURIDAD INTEGRAL La solución deberá garantizar: protección antivirus: Antivirus con actualizaciones automáticas. Escaneo en tiempo real de archivos cargados. Cuarentena automática de archivos sospechosos. Informes mensuales de seguridad. Firewall y Control de Acceso: Configuración de reglas de firewall personalizadas. Monitoreo de intentos de acceso no autorizado. Configuración del Servidor Web (.htaccess o equivalente): Reglas de acceso y seguridad configuradas adecuadamente. Protección contra ataques comunes (SQL injection, XSS y similares). Optimización de rendimiento mediante mecanismos caché. ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO La solución deberá incluir:

DESCRIPCIÓN SITUACIÓN ACTUAL
Gestión de Actualizaciones: Revisión periódica de plugins y actualizaciones disponibles. Aplicación de actualizaciones de seguridad de Moodle dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas desde su liberación oficial. Programación y coordinación de actualizaciones mayores con la Entidad. Respaldo completo antes de cada actualización. Pruebas en ambiente de desarrollo antes de aplicar en producción. Plan de rollback en ante eventuales fallas.. Verificación periódica de recursos del servidor (CPU, RAM y almacenamiento). Mantenimiento del Sistema Operativo: Aplicación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo. Implementación inmediata de parches críticos. Mantenimiento de servicios complementarios (Apache/Nginx, MySQL/PostgreSQL, PHP o equivalentes). Los informes de mantenimiento y actualización deberán entregarse periódicamente conforme a los requerimientos del supervisor o administrador de la plataforma. PROTECCIÓN Y GESTIÓN DE DATOS La solución deberá contemplar: Seguridad de la Información: Auditorías de seguridad bimensuales. Monitoreo de accesos administrativos. Implementación de políticas de contraseñas seguras. Optimización de Base de Datos: Limpieza y optimización mensual. Indexación orientada a mejorar rendimiento. Análisis de consultas lentas. Nota: Los informes deberán entregarse conforme a los requerimientos del supervisor del contrato. 6. DISPONIBILIDAD 24/7 El oferente deberá garantizar disponibilidad 24/7 y contemplar los siguientes niveles mínimos de atención: P1 – Crítico (servicio caído / indisponibilidad general): tiempo de respuesta inferior a una (1) hora. P2 – Alto (funcionalidad crítica degradada): tiempo de respuesta inferior a tres (3) horas. P3 – Medio/Bajo (incidencias menores o consultas operativas): tiempo de respuesta inferior a doce (12) horas. Nota: El incumplimiento reiterado de estos niveles podrá dar lugar a la aplicación de las medidas contractuales correspondientes. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO El servicio deberá incluir un componente de capacitación dirigido al personal designado por la Entidad, en modalidad virtual o presencial, con una bolsa mínima de veinticuatro (24) horas. 8. GENERACIÓN DE REPORTES La plataforma deberá permitir: Generación, configuración y disponibilidad de reportes académicos, administrativos y operativos. Seguimiento de usuarios registrados y activos, accesos, cursos vigentes, niveles de participación, avance, finalización de actividades, resultados de evaluaciones, certificaciones emitidas, tiempos de conexión y uso de recursos. Integración con herramientas de inteligencia de negocios como Microsoft Power BI o soluciones equivalentes mediante conectores, APIs, vistas de base de datos o plugins especializados. Extracción estructurada, automatizada y segura de información para la construcción de tableros de control e informes gerenciales. La integración deberá garantizar integridad, disponibilidad, confidencialidad y consistencia de los datos conforme a las políticas institucionales de seguridad de la información y protección de datos. 9. Documentación La solución deberá incluir la entrega de documentación en formato editable y PDF, como mínimo: Manual técnico. Manual de administración de Moodle. Procedimientos de respaldo y restauración. Plan de rollback.

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

ÍTEM	REQUISITO HABILITANTE	DESCRIPCIÓN	ARCETEC SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS	CLOUD CITY COLOMBIA SAS	GRUPO MIRAI SAS	IN-NOVA CORPORATION S.A.S.	ITRO GRAPHIC E.U.	PW LATAM SAS
1	GARANTÍA TÉCNICA	El proponente deberá anexar en documento independiente la Garantía Técnica por el término de seis (06) meses, en los siguientes términos: 1. Que ampare las especificaciones técnicas del servicio y/o bien ofrecido. 2. Realizar el mantenimiento correctivo o soporte ante una falla que se pueda presentar que limite el correcto funcionamiento cada vez que se solicite durante la garantía.	**SI CUMPLE Anexa documento Garantía Técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento Garantía Técnica Pero no se evidencia el termino de garantía**	**SI CUMPLE Anexa documento Garantía Técnica**	**NO CUMPLE No Anexa documento garantía técnica, solo anexa compromiso de cumplimiento de especificaciones técnicas**	**NO CUMPLE No Anexa documento garantía Técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento de garantía técnica y termino de garantía**
2	TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA GARANTÍA TÉCNICA	El proponente deberá anexar en documento independiente, el término de respuesta de la garantía técnica en los siguientes términos: 1. El término de respuesta a la garantía técnica no debe ser superior a un día, contados a partir del requerimiento realizado al contratista por parte del Hospital Militar Central, en el evento que se presente una falla o alguna actualización crítica. 2. Estarán a cargo del contratista todos los costos en que deba incurrir para el cumplimiento de su deber de garantía. 3. El contratista no podrá entregar ningún material o elemento sin previa autorización por parte del supervisor del contrato.	**SI CUMPLE Anexa documento termino respuesta garantía técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento termino respuesta garantía técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento termino respuesta garantía técnica**	**NO CUMPLE No Anexa documento Término de Garantía Técnica, solo anexa compromiso de cumplimiento de especificaciones técnicas**	**NO CUMPLE No Anexa documento término de garantía técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento de garantía técnica y termino de garantía**
3	ACREDITACION DE PERSONAL	Contar mínimo con un (1) Ingeniero de Sistemas o afines con experiencia mínima de dos (2) años en administración Linux, Moodle/LMS y bases de datos, el cual se acreditará su perfil de idoneidad con: Hoja de vida, diploma, acta de grado, tarjeta profesional (si aplica) y certificaciones laborales o contractuales de relacionados al objeto del presente proceso.	**SI CUMPLE Anexa certificados laborales y certificado de la misma compañía donde se evidencia la experiencia relacionada**	**SI CUMPLE Anexa certificados laborales y certificado de la misma compañía donde se evidencia la experiencia relacionada**	**SI CUMPLE Anexa Diploma, certificados laborales donde se evidencie relación con el objeto del presente proceso**	**NO CUMPLE No Anexa documentos hoja de vida, diplomas, acta, y certificados**	**NO CUMPLE No Anexa documentos hoja de vida, diplomas, acta, y certificados**	**NO CUMPLE No Anexa documentos hoja de vida, diplomas, acta, y certificados**
4	DOCUMENTO TÉCNICO DESCRIPTIVO DEL ESQUEMA DE SOPORTE, ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA	El oferente deberá allegar documento técnico descriptivo del esquema de soporte, mesa de ayuda y monitoreo de la plataforma, en el cual indique las herramientas tecnológicas utilizadas, la infraestructura disponible, los canales de atención, los tiempos de respuesta (SLA), el procedimiento de gestión y escalamiento de incidentes y la disponibilidad del servicio, garantizando soporte y monitoreo permanente durante la ejecución del contrato.	**SI CUMPLE Anexa documento técnico descriptivo, acompañamiento y asistencia técnica**	**SI CUMPLE Anexa documento esquema de soporte y protocolo de atención**	**SI CUMPLE Anexa documento técnico descriptivo, del esquema de soporte, acompañamiento y asistencia técnica**	**NO CUMPLE No Anexa esquema de soporte**	**NO CUMPLE No Anexa esquema de soporte**	**NO CUMPLE No Anexa esquema de soporte**

CONCLUSIÓN:

El comité técnico evaluador informa que, tras revisar los documentos de subsanación presentados por los oferentes, se procedió con la reevaluación de las ofertas, de la siguiente manera:

- ARCETEC SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS ➔ **SI CUMPLE**
- CLOUD CITY COLOMBIA SAS ➔ **SI CUMPLE**
- GRUPO MIRAI SAS ➔ **SI CUMPLE**
- IN-NOVA CORPORATION S.A.S. ➔ **NO CUMPLE**
- ITRO GRAPHIC E.U. ➔ **NO CUMPLE**
- PW LATAM SAS ➔ **NO CUMPLE**

Como resultado de este proceso, se confirma que, de la totalidad de los participantes, solo tres (3) oferentes cumplen con todas las especificaciones y requisitos técnicos mínimos obligatorios exigidos en el estudio definitivo.

Atentamente,

Ing. Félix A. Palacios S.
Profesional de Defensa – Comité Evaluador
Proceso PAA2026-UCLB-INV-156