



E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

Señores:
E.S.E Hospital San Antonio de Padua
P.U. Presupuesto
Att. Dra. **Angela Paola Galvis Jiménez**
E.S.D.

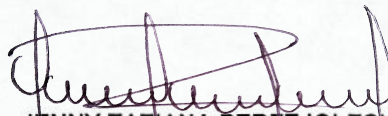
Ref. Solicitud Disponibilidad Presupuestal

Fecha		
Día	Mes	Año
01	Enero	2026

De la manera más atenta me permito solicitarle, se expida un certificado de Disponibilidad Presupuestal, de acuerdo a la siguiente información.

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA ENTIDAD HOSPITALARIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA. DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

VALOR: DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE



JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS
Gerente E.S.E. San Antonio de Padua



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co



**ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
SIMITI**
Nit. 900196366-6
KM 2 VIA SIMITI-SANTA ROSA DEL SUR - Tel:6027332040

**CERTIFICADO
DISPONIBILIDAD
PRESUPUESTAL**
No. 109
01/01/2026

EL RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

CERTIFICA:

Que en el presupuesto del(la) ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI de la presente vigencia fiscal del 2026, existe CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL, con la siguiente denominación:

Concepto : PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA (SERVICIOS EN GENERAL (NO DECLARANTES 6%) (249055))

Rubro	Descripción	Valor
2	Gastos	
23	Inversión	
232	Adquisición de bienes y servicios	
23202	Adquisiciones diferentes de activos	
2320202	Adquisición de servicios	
2320202008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	
232020200801	Mantenimiento Hospitalario	
23202020080102	Sistemas de Redes	\$286.602.250.00
TOTAL:		\$286.602.250.00

SON

DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE

Tipo de Documento: Disponibilidad Presupuestal

Fecha de Saldo:

Saldo: 0.00

El presente certificado se expide a solicitud del(la) Dr(a) JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS

Expedido en el municipio de SIMITI, a los 01 días del mes de Enero de 2026 para efectos del control presupuestal.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIA RECURSO HUMANO Y PRESUPUESTO
1095806031



ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
SIMITI
Nit. 900196366-6
KM 2 VIA SIMITI-SANTA ROSA DEL SUR - Tel:6027332040

REGISTRO
PRESUPUESTAL DE
COMPROMISO
No. 367
01/01/2026

Tercero: TECNOLOGIAS SINERGIAS SAS NI 900349841-1
Referencia Presupuestal:
CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No. CDP-109
Referencia Externa: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 103
Solicita: ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ.

Concepto : PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA (SERVICIOS EN GENERAL (NO DECLARANTES 6%) (249055))

Rubro	Descripción	Valor
2	Gastos	
23	Inversión	
232	Adquisición de bienes y servicios	
23202	Adquisiciones diferentes de activos	
2320202	Adquisición de servicios	
2320202008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	
232020200801	Mantenimiento Hospitalario	
23202020080102	Sistemas de Redes	\$286.602.250.00
TOTAL:		\$286.602.250.00

SON

DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE

Tipo de Documento: Registro Presupuestal de Compromiso

Fecha de Saldo:

Saldo: 0.00

El presente certificado se expide a solicitud del(la) Dr(a) JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS

Expedido en el municipio de SIMITI, a los 01 dias del mes de Enero de 2026 para efectos del control presupuestal.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIA RECURSO HUMANO Y PRESUPUESTO
1095806031



El Decreto 1737 del 21 de agosto de 1998, modificado por el Decreto 2209 de 1998, estableció medidas de austeridad y eficiencia dirigidas a entidades que manejan recursos provenientes del Tesoro Público, entre las cuales establece en su artículo 3º lo siguiente: "Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán". "...no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente...".

**EL SUSCRITO PROFESIONAL UNIVERSITARIO CON FUNCIONES DE JEFE DE RECURSO HUMANO DE LA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA**
Nit. 900.366.966-6

CERTIFICA

Que, la gerente de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua aprobó la necesidad presentada por el P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto, de contar con los servicios de una PERSONA JURÍDICA, CON CAPACIDAD Y EXPERIENCIA EN LA PROVISIÓN, INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTEMINIMIENTO DEL SOFTWARE – SIHOS.

Que, una vez revisado:

- Acuerdo Directivo 003 del veinticinco (25) de enero de 2008 "POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA ORGNÁNICA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA"
- Acuerdo Directivo 004 del veinticinco (25) de enero de 2008 "POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CARGOS Y ASIGNACIONES LABORALES PARA LOS EMPLEOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA - SIMITÍ"
- Acuerdo Directivo 003 del veintinueve (29) de noviembre de 2013 "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL PLAN DE CARGOS Y ASIGNACIONES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITÍ BOLÍVAR"

Se constató que en la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua no existe personal o no es suficiente, o no existe personal especializado, o no se encuentra habilitado para atender las obligaciones específicas derivadas del objeto contractual "Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua", por lo que de acuerdo a la necesidad se requiere iniciar el proceso de selección contemplado en el Estatuto de Contratación de la entidad.

La presente se firma en el municipio de Simití – Bolívar, el primer (01) día del mes de enero de 2026.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. JEFE DE TALENTO HUMANO Y PRESUPUESTO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA





EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO CON FUNCIONES DE TALETO HUMANO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITÍ – NIT. 900.196.366-6

CERTIFICA

La inclusión en el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, vigencia 2026, de la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua de Simiti – Bolívar de la contratación para PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA ENTIDAD HOSPITALARIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA, por valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE, de acuerdo con la clasificación de los códigos UNSPSC. Descripción y valor, aprobado mediante Acta del Comité de Compras e Inventario.

CÓDIGO UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43231500	43. Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23. Software	15. Software funcional específico de la empresa	00.
81112204	81. Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	11. Servicios informáticos	22. Mantenimiento y soporte de software	04. Mantenimiento de software de sistemas operativos

En constancia se firma en el municipio de Simiti – Bolívar, el primer (01) día del mes de enero de 2026.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. JEFE DE TALENTO HUMANO Y PRESUPUESTO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA





ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA CONTRATAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA ENTIDAD HOSPITALARIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA

DEPENDENCIA QUE PROYECTA	OFICINA JURIDICA
FECHA	Enero 1 de 2026
MODALIDAD	CONTRATACION DIRECTA

MARCO LEGAL

Que, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua (ubicada en el Municipio de Simiti – Bolívar), adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 04 de fecha noviembre cinco (05) de 2024, la entidad dispone de cuatro mecanismos de selección para elegir el oferente o proponente con el cual suscribirá los diferentes contratos para dar cumplimiento a los fines constitucionales y legales asignados, así como para solventar cada una de las necesidades identificadas para lograrlo. En este sentido, el estatuto en su TÍTULO II, CAPÍTULO I, Artículo Décimo Sexto. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN contempla:

- **LA CONTRATACIÓN DIRECTA:** es el procedimiento en el cual se selecciona el contratista de forma directa.
- **LA CONVOCATORIA PÚBLICA:** corresponde a los procesos contractuales mediante los cuales se formula públicamente una convocatoria para que, en igualdad de oportunidades, los interesados presenten sus ofertas y la Empresa Social del Estado seleccione la propuesta más favorable para la entidad de conformidad con la evaluación que se realice.
- **SUBASTA INVERSA:** La Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 5185 de 2013, si as, lo considera necesario, podrá por este mecanismo, realizar la conformación dinámica de ofertas y sistemas de compras electrónicas entendidos como los mecanismos de soporte a las transacciones propias de los procesos de adquisición que permitan a la entidad realizar compras de manera eficiente.
- **ADQUISICIÓN EN GRANDES SUPERFICIES:** La Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, conforme a lo establecido en el artículo 86 del Decreto 1510 de 2013 compilado en el Decreto 1082 de 2015, podrá adquirir de forma directa bienes en grandes superficies hasta por el monto de la mínima cuantía.

Que, el Estatuto de Contratación de la E.S.E. HSAP en su Artículo Décimo Séptimo, numeral 1.2, literal i, establece que "Sin consideración a la cuantía, es decir por la **NATURALEZA** del contrato, la E.S.E. podrá contratar por modalidad directa, con persona natural o jurídica que este en capacidad de contratar observando los precios del mercado en los siguientes eventos... i) Para la prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales".

Que, de conformidad con los postulados definidos en el numeral 7 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993, corresponde a la entidad estatal contratante, señalar la conveniencia o inconveniencia del objeto a contratar y las autorizaciones y aprobaciones para ello, por lo que se analizarán o impartirán con antelación al inicio del proceso de selección del contratista o al de la firma del contrato, según sea el caso.

Que, el Estatuto de Contratación en el Artículo Décimo Octavo señala que la primera fase de los procesos contractuales adelantados por la entidad es la **FASE DE PLANEACIÓN**, la cual de acuerdo a lo desarrollado por el artículo Décimo Noveno comprende las actividades de: **1. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, 2. ESTUDIOS PREVIOS, y 3. TERMINOS Y CONDICIONES.** Respecto a los Estudios Previos dice lo siguiente "Los estudios y documentos previos son el soporte para tramitar los procesos de contratación de la E.S.E., los cuales deberán ser elaborados por la dependencia de la cual surge la necesidad, necesidad que será aprobada por la gerencia previo a la elaboración de los estudios, los cuales deberán ajustarse a cada modalidad o criterio de selección, revisados en su parte jurídica por el profesional de contratación y deberán contener componentes de carácter técnico, financiero y jurídico, además de los siguientes elementos, entre otros: a) La descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación, b) Objeto a contratar con sus especificaciones, las autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución, c) La modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos, d) El valor estimado del contrato y la justificación del mismo, incluyendo el análisis económico, e) Los criterios para seleccionar la oferta más favorable, en el caso que se requiera, f) La clasificación del bien o servicio de acuerdo con el clasificador de Bienes y Servicios publicado por Colombia Compra, g) El análisis de riesgo y la forma de mitigarlo, h) Las obligaciones de las partes, i) Las garantías exigidas en el proceso de contratación."

Que, el Parágrafo Primero del artículo Décimo Noveno del Estatuto de Contratación de la Entidad Hospitalaria E.S.E. San Antonio de Padua establece que "Para el caso de la contratación directa de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, en el estudio previo se referirá, entre otras, las condiciones que permiten determinar la idoneidad del contratista, tales como, experiencia, formación profesional, estudios realizados, etc."

Que, el Artículo Vigésimo Séptimo del Estatuto de Contratación de la Entidad Hospitalaria E.S.E. San Antonio de Padua, al referirse a la modalidad de contratación directa establece que la entidad "podrá contratar directamente, con la persona natural o jurídica que este en capacidad de ejecutar el contrato, observando los precios del mercado en aquellos contratos cuya cuantía sea inferior o igual a 500 SMMLV, con excepción de aquellos que cuenten con un procedimiento especial determinado en el estatuto y manual de contratación. En esta modalidad deberá observarse el siguiente procedimiento: Necesidad de la contratación, invitación a Cotizar, Recepción





de Cotizaciones, Solicitud de Disponibilidad presupuestal, Estudios de Necesidad y Conveniencia, Idoneidad del contratista, Celebración y/o perfeccionamiento del Contrato, Expedición Registro Presupuestal, Aprobación de garantías si es el caso, Suscripción del acta de inicio".

Que, la elaboración de unos adecuados estudios previos, la Certificado oportuna de la necesidad que existe en la entidad, el análisis de las distintas alternativas que existen para satisfacerla, la Certificado de las condiciones y precios del mercado, etc., determinan el éxito de los procesos de selección y de la ejecución del contrato.

Que, el inciso segundo, del numeral 2, del artículo Vigésimo Séptimo del Estatuto de Contratación establece que "Para la contratación de servicios profesionales, técnicos o de apoyo a la gestión no será obligatoria la invitación a cotizar o solicitud de cotizaciones".

Que, el numeral 4 del artículo Vigésimo Séptimo del Estatuto de Contratación de la Entidad Hospitalaria E.S.E. San Antonio de Padua, al referirse a la modalidad de contratación directa establece que "La Dependencia que requiera de la contratación a través de un documento, determinara la necesidad de la contratación y las condiciones técnicas, jurídicas y financieras, siendo remitidas al profesional de contratación para su revisión jurídica".

Que, la planeación de la contratación constituye una de sus más importantes etapas. La gran mayoría de dificultades e inconvenientes en la actividad contractual se presentan por el incumplimiento por parte de las entidades estatales del importante principio de planeación.

Que, por ello es recomendable que las entidades públicas establezcan, de forma clara, tanto los procedimientos internos de planeación de la contratación, en consonancia con las normas citadas, como los responsables de ejecutarlos, con el fin de garantizar no sólo el éxito de los procesos de selección, sino el resultado satisfactorio de los contratos. Esto no sólo permite que el Estado cumpla con sus fines esenciales, sino que garantiza que lo haga de forma oportuna y sin mayores costos.

La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, es un entidad pública descentralizada, no sujeta al Estatuto de Contratación de la Administración Pública, conforme lo establece el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 se rige por el derecho privado; y la junta directiva conforme los lineamientos establecidos en el Resolución 5185 de 2013, Resolución 1440 de 2024 y Acuerdo Directivo No. 05 de fecha noviembre 5 de 2024, realiza a través del presente documento la respectiva justificación de la necesidad para la contratación bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios, requerido por el P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto.

La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, contratará una persona jurídica que preste sus servicios para la ejecución del objeto que en este estudio se plantea, haciendo uso de la posibilidad que le otorga la ley, para lo cual obtendrá una oferta que le permita contratar con la persona idónea y con experiencia requerida en el tema.

1. NECESIDAD QUE SATISFACE LA CONTRATACIÓN

Que, la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua fue creado mediante el Decreto Departamental 737 de 2007, como una entidad descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito a la Secretaría de Salud Departamental. Con el objeto de prestar servicios de salud de baja y mediana complejidad, entendido como un servicio público a cargo del Departamento y como parte del sistema de seguridad social en salud. Además.

Que, el derecho a la salud es un derecho fundamental entendido como la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la recuperación, la rehabilitación y los cuidados paliativos, debiendo ser garantizada bajo la supervisión del estado para todas las personas sin ninguna discriminación. La Constitución Política de Colombia en el artículo 49 reza: "La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad."

Que, es pertinente aclarar que a partir de la expedición de la Ley 1751 de 2015, la salud de los ciudadanos está por encima de cualquier consideración. En consecuencia, todas las instituciones del sector tienen que ajustarse para cumplir con este nuevo derecho fundamental.

Que, en conexión con lo anterior, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones", establece que, en desarrollo del principio de equidad, es deber del Estado adoptar políticas públicas dirigidas específicamente al mejoramiento de la salud de personas de escasos recursos, de los grupos vulnerables y de los sujetos de especial protección. A su vez, la Ley también destaca el principio de solidaridad, por el cual el sistema de salud debe basarse en el mutuo apoyo entre las personas, generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades.

Que, la E.S.E. San Antonio de Padua de Simití, presta sus servicios de salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, de esta manera, la empresa como parte integral del sistema General de seguridad social en salud, no puede sustraerse de dicha obligación pese a sus limitaciones de personal de planta, para llevar a cabo las labores requeridas que permitan prestar los diferentes servicios asistenciales y los conexos a dicha actividad.

Que, la E.S.E. San Antonio de Padua de Simití, dentro de lo contemplado en su portafolio de servicios como Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja y mediana complejidad en atención, tiene habilitada la atención de urgencias, la atención de partos, hospitalización, cirugía y Consulta externa; para la prestación del





servicio debe contar con una persona natural o jurídica que preste del Hospital; para garantizar la prestación del servicio de salud en diferentes corregimientos del Municipio de Simití y Municipios según documento REPS. Igualmente, los servicios se requieren para garantizar la integralidad en la atención los usuarios y sus familias, cumpliendo así los estándares de calidad que tiene establecida la institución.

Que, la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, cuenta con un software denominado SIHOS, el cual está compuesto por los módulos de historias clínicas, facturación, inventarios, farmacia, cartera, presupuesto, tesorería, registro, seguimiento y control de glosas, registro de movimiento de bancos, liquidación de impuestos automáticos, nómina, generador de reportes indicadores de gestión, módulos de administración, seguridad y auditoría; los cuales necesitan se les practiquen los mantenimientos entre ellos el soporte remoto y en sitio que incluyas las actualizaciones de versiones, los soportes técnicos en general y se brinde las capacitaciones pertinentes a cada uno de los usuarios responsables de los módulos, manteniendo un mejoramiento continuo y seguro de la información en general de la entidad hospitalaria.

Así mismo el sistema de información integral de la entidad SIHOS es una herramienta para la ejecución de las labores diarias realizadas por los funcionarios, permitiéndole a la administración cumplir con los requerimientos e informes de los entes de control, del informe de historias clínicas, ejecución presupuestal y bancos, facilitando las decisiones de tomas a nivel directivo.

Por lo anterior se elabora este estudio que contiene el análisis de las necesidades de la entidad en materia de servicio de la información y del programa SIHOS.

Soporte técnico. Garantiza el buen funcionamiento del software SIHOS a través de soportes telefónicos, internet, virtual y/o presencial, con profesionales que brinden el apoyo necesario para proporcionar una respuesta ágil y oportuna a cualquier problema técnico u operativo de los diferentes módulos que conforman el aplicativo.

Mantenimiento. Realizar los mantenimientos pertinentes que garantice un mejoramiento continuo y la optimización del software (optimización del programa); corrección de índices, y reducción de base de datos.

Las entidades públicas están obligadas a entregar explicación clara y precisa de las necesidades que pretende satisfacer a través de las diferentes modalidades de contratación, previa planeación que realiza la entidad.

Para el caso en particular la E.S.E. San Antonio de Padua ha determinado dentro de su planeación, teniendo en cuenta las necesidades básicas para su funcionamiento, la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software SIHOS instalado en la entidad.

En razón a lo anterior la entidad hospitalaria quien adquirió en el año 2016 el sistema de información, pero de manera complementaria e integral en el año 2021, requiere soporte técnico y mantenimiento por parte del titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, para poder tener un oportuno y adecuado desempeño sobre la gestión administrativa y operacional de la entidad.

De igual forma la entidad requiere fortalecer la oportunidad en la entrega de los informes con el apoyo de las herramientas tecnológicas acordes a los requerimientos de los entes de control, información exógena DIAN, informes contables, etc., así el control de la información financiera contable, tributaria y administrativa, permitiendo obtener la información confiable.

Con fundamento en lo anterior, es necesario contratar directamente con un proveedor exclusivo que maneje el programa tecnológico SIHOS

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua

2.1 CÓDIGO UNSPSC

Que, la Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto certificó que la presente necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones Institucional para la vigencia 2026 con la siguiente clasificación UNSPSC:

CÓDIGO	NOMBRE
43231500	Software funcional específico de la empresa
81112204	Mantenimiento de software de sistemas operativos

3. OBLIGACIONES

3.1 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Servicio de asesoría, asistencia y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema, clasificada por prioridad según los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 2026. 2. Servicio de facturación electrónica, el cual deberá estar ajustado a los parámetros fijados por la normatividad vigente. 3. El contratista realizará la actualización del software a su versión 2026, teniendo en cuenta los módulos: i. Inscripciones y comprobación de derechos (fotografía y dactilografía); ii. Agenda de





profesionales y citas; iii. Admisiones; iv. Gestión de autorizaciones (Decreto 4747/2007 o normas que lo modifiquen o actualicen); v. Historia clínica electrónica: a) consulta médica general y especializada, b) odontología, c) triage, d) urgencia ambulatoria y observación, e) internación en piso (médico y enfermería), f) cirugía y anestesia, g) promoción y mantenimiento de la salud, h) detección temprana de cáncer, i) maternoperinatal, j) desnutrición, k) vacunación, l) laboratorio clínico, m) imágenes diagnósticas, n) riesgo cardiovascular, o) fichas epidemiológica, p) gestión de referencias y contrarreferencias. q) mecanismo de aviso o alerta de actividades pendientes de PYMS en la población capitada, r) otras ayudas diagnósticas y terapéuticas; vi. Liquidación de servicios de salud; vii. Caja de pacientes; viii. Facturación; ix. Inventario de farmacia; x. Almacén; xi. Caja de entidades; xii. Cartera; xiii. Registro, seguimiento y control de glosas; xiv. Presupuesto; xv. Tesorería; xvi. Registro de movimientos de bancos; xvii. Liquidación de impuestos automáticos; xviii. Contabilidad general por centros de costos – NIIF; xix. Nómina; xx. Generador de reportes e indicadores de gestión; xxi. Generador de informes que por normatividad deben ser presentados por el Hospital a los entes reguladores y de fiscalización el sistema de salud definidos en las versiones vigentes del software de los módulos licenciados; xxii. Módulos de administración, seguridad y auditoría. **4.** El CONTRATISTA se obliga a actualizar el sistema de conformidad con los requerimientos que el el gobierno nacional realice con relación a la interoperabilidad de la historia clínica, dentro de los plazos convenidos de común acuerdo con el CONTRATANTE. **5.** El contratista presta el servicio de RIPS electrónicos JSON (Resolución 2275 de 2023 y demás que lo adicionen o modifiquen). **6.** Disponer o habilitar el cargue estructurado de información desde archivos planos o formatos interoperables en los procesos de glosas, cartera, almacén y farmacia. **7.** Se incluye una bolsa de 100 horas de asesoría 60% virtual, 40% presencial para llevar a cabo las capacitaciones solicitadas por el CONTRATANTE previo cronograma establecido entre las partes. **8.** Demás que el supervisor considere necesarias para el cumplimiento del objeto. **9.** El soporte remoto tendrá el horario y medios de comunicación establecidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS 2026) los cuales hacen parte integral del contrato.

3.2 OBLIGACIONES GENERALES CONTRATISTA

1. Prestar a entera satisfacción el servicio. **2.** Prestar colaboración necesaria para el desarrollo del objeto del contrato. **3.** Acreditar afiliación a salud y pensión, según lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 797 del 2003 y Decreto 510 del 2003, Ley 1753 de 2015 Artículo 135. **4.** Dar estricto cumplimiento a las normas de orden laboral y prestacional. **5.** Otorgar las pólizas dentro de los términos que solicite la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. **6.** Aceptar la supervisión por parte de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. **7.** No acceder a amenazas o peticiones de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Entidad y demás autoridades competentes cuando se presenten este tipo de situaciones. **8.** Presentar un informe mensual de actividades de su gestión y del servicio prestado como requisito de pago, así como un informe de la totalidad de las actividades ejecutadas y la finalización de la ejecución del contrato y los demás informes que le sean asignados. **9.** El Contratista debe dar cumplimiento obligatorio a los procesos y procedimientos establecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, para la evaluación y control de las políticas establecidas por la entidad, garantizando de esta manera la calidad de la atención a los usuarios, tendientes a la acreditación de la institución. **10.** El contratista deberá dar cumplimiento al anexo de confidencialidad para el manejo de la información de la ESE HSAP. **11.** El contratista se obliga a utilizar los elementos de Protección Personal (EPP), si es el caso y se responsabiliza de su adecuado uso. **12.** El contratista deberá estar inscrito en el Sistema de Información del Empleo público – SIGEP, previo a la firma del contrato. **13.** Tener conocimiento del código de integridad de la ESE. HSAP que será comunicado por Recursos Humanos.

3.3. OBLIGACIONES DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA

1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. **2.** Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato. **3.** El Contratista al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad. **4.** Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral. **5.** El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionadas con el cumplimiento del objeto del presente contrato. **6.** El Contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. **7.** El Contratista se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

3.4 DECLARACIONES DEL CONTRATISTA

1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. **2.** Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato. **3.** El Contratista al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad. **4.** Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral. **5.** El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato. **6.** El Contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. **7.** El Contratista se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

3.5 AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN VÍA ELECTRONICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 del CPACA (Ley 1437-2011) los proponentes autorizaran a la ESE HSAP para realizar la notificación de actos administrativos vía electrónica. Para el efecto en la carta de presentación de las ofertas deberán indicar el correo electrónico en el cual se surtirán las notificaciones.

3.6 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será de DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026 a partir de la suscripción del acta de inicio.





3.7 LUGAR DE EJECUCIÓN

En las instalaciones de la Empresa Social del Estado San Antonio de Padua, ubicado en el kilómetro 2 vía Simití – Simití, departamento de Bolívar.

4. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Según el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado se rigen por el derecho privado, pero pueden discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública, sin desconocer que debe siempre aplicarse los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y someterse al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal, además de la Resolución No. 5185 de 2013 y Resolución No. 1440 de 2024, por medio de la cual el Ministerio de Salud y de la Protección Social fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten es Estatuto de Contratación que rige su actividad contractual.

El numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 establece el régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado "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".

Ley 1150 de 2007, a través de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, en su artículo 13º estableció los "Principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas al estatuto general de contratación de la Administración Pública", siendo esta la situación concreta aplicable a la ESE Hospital San Antonio de Padua, indicándole con toda claridad que dicha entidad pública en desarrollo de su actividad contractual debe dar aplicación a los Principios de la Función Administrativa y de la Gestión Fiscal establecidos en los artículo 209 y 267 de la Constitución Política y estará sometida al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto para la Contratación Estatal.

Que, en observancia de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y protección Social MSPS, a través de las Resoluciones 5185 de 2013 y 1440 de 2024, el máximo organismo rector de la entidad hospitalaria la junta directiva de la E.S.E. San Antonio de Padua, expide el Acuerdo No. 04 de 2024 "por la cual se expide estatuto contractual" y Acuerdo No. 05 de 2024 "por la cual se expide el nuevo manual de contratación y se deroga el Acuerdo No. 01 de 2021", consagra en el literal l numeral primero, Artículo Décimo Séptimo. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN SEGUN LA CUANTIA Y NATURALEZA, la entidad puede contratar bajo la modalidad de contratación directa para la Para la prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. Para la contratación de prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión no será necesaria la solicitud de cotizaciones

Que, el contrato que surja del presente proceso de selección corresponde a un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS el cual se encuentra regulado por el Acuerdo de Junta Directiva No. 04 del cinco (05) de noviembre de 2024, Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen y en materias no reguladas en dichas leyes, a las disposiciones civiles y comerciales.

4.1 NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato para suscribir del presente proceso contractual es PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

5. EL ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, INDICANDO LAS VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO OFICIAL

5.1. ANÁLISIS DEL MERCADO

Económicamente el valor del contrato para la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, está estimado a partir del estudio de mercado del precio vigente de los servicios contratados.

La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, realizo análisis del mercado para realizar la presente contratación para lo cual hizo averiguación en la base de datos encontrados en el SECOP, cuyo objeto sea similar al del presente proceso:

CONTRATO	ENTIDAD	OBJETO	VALOR	PLAZO
ESEV-DIR-259- 2025	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE LOS MODUCLOS DEL SISTEMA DE INFORMACION SIHOS IMPLEMENTADOS DE LA ESE MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	\$250.433.568,00	287 DÍAS
100.23.19.20250016.	RED DE SALUD DEL ORIENTE ESE	Realizar el mantenimiento y actualización de los Módulos operativos y administrativos del sistema Integrado de información software SIHOS WEB, los cuales se encuentran en red en el hospital Carlos Holmes Trujillo e IPS adscritas a la Red de Salud del Oriente E.S.E.	\$352.858.800,00	10 MESES





5.2 PRESUPUESTO OFICIAL

Este estudio se realiza con base en valores históricos de promedios de los contratos de la Empresa Social del Estado San Antonio de Padua de Simití – Bolívar, que tiene por objeto el servicio a contratar durante las vigencias anteriores:

El valor del presupuesto oficial para el presente proceso de contratación es el valor estimado en la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE, todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que dé él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la E.S.E. HSAP.

5.3 RUBRO PRESUPUESTAL

El valor del presente contrato se pagará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 109 de fecha primero (01) de enero de 2026, con cargo al rubro presupuestal **23202010080102 – Sistemas de redes**, para atender el gasto que demande la orden que se derive del presente proceso de contratación, por valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE, correspondiente al presupuesto de gastos de la vigencia 2026.

5.4 VALOR Y FORMA DE PAGO

Para todos los efectos legales y fiscales el valor del presente contrato se fija en la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE. La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, cancelara al CONTRATISTA el valor del contrato en doce (12) pagos mensualidad vencida de la siguiente manera: **1.** Once (11) pagos por la suma de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$23.883.520,00) M/CTE, **2.** Un (01) último pago de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (\$23.883.530,00) M/CTE, incluidos todos los impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar. Los cuales se efectuarán dentro de los quince (15) días calendario del periodo mensual subsiguiente a la efectiva prestación del servicio, previa prestación del servicio durante ese periodo de ejecución y cumplimiento de los requisitos para pago; así como la presentación del informe de ejecución contractual y certificación del supervisor, que contendrá todas las actividades desarrolladas por el CONTRATISTA dentro del periodo; comprobante de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional. **Parágrafo primero:** El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y riesgos laborales, circunstancia que deberá ser verificada por el Supervisor del contrato como requisito para cada pago, de conformidad con el parágrafo 1° del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013. **Parágrafo segundo:** A la cuenta se le harán los descuentos de ley y el valor neto obtenido se pagará previos los trámites administrativos establecidos para la materia. El HOSPITAL efectuará las deducciones a que haya lugar sobre cada pago, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia. En todo caso, los pagos antes previstos estarán sujetos al Programa Anual de Caja (PAC), de la entidad. **Parágrafo tercero:** El pago será cancelado por medio de la Tesorería de la E.S.E. a través de la consignación en cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos y/o cheque de acuerdo con la solicitud por parte del contratista, previos los descuentos de ley.

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN

6.1 CAPACIDAD JURÍDICA

El proponente deberá acreditar su idoneidad y capacidad para ejecutar el contrato en los términos y forma señalados en estos Estudios Previos, debiendo aportar los siguientes requisitos:

1. **COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD AL 150%**, de la persona natural o representante legal de la persona jurídica, personas naturales
2. **COPIA DE LIBRETA MILITAR Y/O CERTIFICADO DE SITUACIÓN MILITAR**, si el Representante Legal es hombre menor de 50 años. En caso de pérdida deberá anexar certificación de la Dirección de Reclutamiento donde conste que la situación militar se encuentra definida.
3. **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE PERSONA JURÍDICA,**
4. **REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES,**
5. **AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ÓRGANO DIRECTIVO, CUANDO EXISTE LIMITACIÓN PARA CONTRATAR PARA EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA (EN CASO QUE APLIQUE),**
6. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS (PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN) DE PERSONA JURÍDICA Y DE REPRESENTANTE LEGAL CON FECHA DE EXPEDICIÓN NO MAYOR A 30 DÍAS,** el representante legal de la persona jurídica y la persona jurídica no deben tener antecedentes disciplinarios que le inhabiliten o impidan contratar con entidades Estatales. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
7. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA) DE PERSONA JURÍDICA Y DE REPRESENTANTE LEGAL CON FECHA DE EXPEDICIÓN NO MAYOR A 30 DÍAS,** el representante legal de la persona jurídica y la persona jurídica no deben estar relacionados en el Boletín de Responsables Fiscales. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
8. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE REPRESENTANTE LEGAL EXPEDIDO POR LA POLICÍA NACIONAL,** la propuesta será rechazada en el evento de que la persona natural o representante legal de la persona jurídica presente inhabilidad para contratar con el Estado, de acuerdo a lo previsto en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, 8 de la Ley 1150 de 2007 y Ley 1474 de 2011. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.





9. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE REPRESENTANTE LEGAL EXPEDIDO POR LA POLICÍA NACIONAL**, conforme a lo previsto en la Ley 1801 de 2016, Ley 962 de 2005 y Circular 005 de 2008 de la Contraloría General de la Nación. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
10. **CERTIFICADO DE REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS DE REPRESENTANTE LEGAL**
11. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DE DELITOS SEXUALES DE REPRESENTANTE LEGAL**
12. **RUT ACTUALIZADO**
13. **CERTIFICADO EXPEDIDO POR REPRESENTANTE LEGAL O REVISOR FISCAL DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES**, el oferente deberá anexar a su propuesta una certificación en la cual acredite estar al día hasta la fecha en el pago de aportes realizados durante el término de vigencia de la persona jurídica y por lo menos durante los últimos seis (06) meses anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, a los sistemas de: Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y JSENA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en la Ley 828 de 2003. La certificación debe ser emitida o suscrita por el Revisor Fiscal o Representante Legal de la Persona Jurídica. En caso de que la Persona Jurídica haya suscrito un acuerdo de pago con las entidades recaudadoras para la cancelación de este tipo de obligaciones, el respectivo Revisor Fiscal o Representante Legal de la Persona Jurídica deberá manifestar en la certificación que existe tal acuerdo y que la misma se encuentra al día en el pago de estas obligaciones. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
14. **CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**, el oferente deberá declarar bajo juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal que le impida suscribir contratos con el Estado.
15. **FORMULARIO SARLAF (PERSONA NATURAL O JURÍDICA) ENTREGADO POR LA ENTIDAD, DEBIDAMENTE DILIGENCIADO**
16. **CERTIFICACIÓN DE REGISTRO EN LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL SECOPII**, donde se pueda observar usuario del oferente.
17. **CERTIFICACIÓN BANCARIA, DIRIGIDA AL HOSPITAL**, en la que se informe el número de cuenta bancaria y entidad crediticia, el certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.

6.2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El oferente no debe encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o prohibiciones o conflicto de intereses que le impidan la presentación de propuesta y la suscripción de contratos o actos surgidos en virtud de este proceso de contratación, especialmente las consagradas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, en el artículo 4° del Decreto 679 de 1994, artículo 40 de la ley 1952 de 2019 y en las demás disposiciones Constitucionales y Legales vigentes sobre la materia. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad en un proponente sobrevenga dentro del proceso de selección o durante la ejecución del contrato, el proponente o interesado será retirado del proceso de selección o se dará por terminado el contrato.

La manifestación sobre ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, se entenderá hecha con la sola presentación de la propuesta y ratificado con la certificación de inhabilidad e incompatibilidades. Igualmente, el oferente invitado a participar en el proceso deberá tener en cuenta el contenido del artículo 50.6 de la Ley 828 de 2003 "Sanciones Administrativas", en cuyo tercer inciso se establece: "El no pago de las multas aquí señaladas inhabilitará a la persona natural o jurídica para contratar con el Estado mientras persista la deuda, salvo que se trate de procesos concursales y existan acuerdos de pago según la Ley 550 de 1999". El proponente no debe estar relacionado en el Boletín de responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, a no ser que se acredite la cancelación de las obligaciones contraídas o la vigencia de un acuerdo de pago. El proponente debe efectuar la manifestación en tal sentido en la carta de presentación de la oferta. Las calidades y demás requisitos exigidos al oferente en este proceso de contratación deberán acreditarse mediante los documentos y certificados expedidos por la entidad y/o autoridad que fuere competente, conforme a la ley Colombiana.

7. SOPORTE QUE PERMITA LA ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 1150 de 2007, se debe discriminar y asignar los riesgos previsibles que puedan afectar el principio de equilibrio económico, por lo cual esta procede a tipificar y asignar los riesgos previsibles involucrados en el presente proceso contractual así:

De conformidad con el Manual de Contratación de la ESE. San Antonio de Padua, se realiza el presente análisis del riesgo para la CONTRATACIÓN DIRECTA cuyo objeto es: "Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua", durante la vigencia 2026.

Con el presente estudio se pretende contribuir a la reducción de controversias judiciales y extrajudiciales en contra de la ESE. San Antonio de Padua, y lograr, que las partes del contrato estatal puedan hacer las provisiones necesarias para mitigar los riesgos, por ello se hace necesarios, estimar, tipificar y cuantificar los riesgos previsibles involucrados en la contratación.

LA ESTIMACIÓN consiste en valorar la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de los riesgos que han sido tipificados y que teniendo en cuenta su materialización, requieren una valoración.

ESTIMACION CUALITATIVA: Es aquella que se realiza cuando se trabaja los riesgos para una estimación cualitativa mediante rangos que permitan al servidor público calificar los riesgos en una matriz, en diferentes niveles de probabilidad e impacto.

LA PROBABILIDAD. Es entendida como una medida de la creencia o conocimiento que se tienen acerca de la ocurrencia futura o pasada de un evento y generalmente se puede estimar como la frecuencia con la que se obtiene un resultado en un experimento aleatorio.





IMPACTO O SEVERIDAD. Es la medida de la magnitud de las consecuencias monetarias de un evento generador de riesgo sobre el objeto del contrato.

ESTIMACION CUANTITATIVA. Una vez realizada la evaluación cualitativa, incorporando los criterios evaluados en la etapa cualitativa y realizando una aproximación numérica de dichos criterios.

De igual manera debe darse aplicación al documento expedido por el CONSEJO NACIONAL DE POLITICA ECONOMICA Y SOCIAL a través del documento COMPES 3714 de fecha primero (1) de diciembre de 2011, — DEL RIESGO PREVISIBLE EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA” y se señalaran los riesgos de conformidad con lo señalado en el mismo así:

Riesgos Económicos: Son aquellos que se derivan del comportamiento del mercado, tales como la fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de los mismos, entre otros. Por ejemplo, es usual que en contratos que involucran la ejecución de actividades en cuya estructura se ha definido un marco cambiario, se identifiquen alteraciones por el comportamiento de la moneda o por circunstancias colaterales que imponen una incidencia crítica. Así mismo, en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios, donde no es posible llevar a cabo el objeto del contrato por desabastecimiento o especulación dentro del mercado propio de los insumos. Su inclusión dependerá de la posibilidad de previsión del mismo.

Riesgos Sociales o Políticos: son aquellos que se derivan por cambios de las políticas gubernamentales que sean probables y previsibles, tales como cambios en la situación política, sistema de gobierno y cambio en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del contrato. También suelen presentarse por fallas en la manera en que se relacionan entre sí, el Gobierno y la población, grupos de interés o la sociedad. Por ejemplo los paros, huelgas, actos terroristas, etc. Para la determinación de su previsibilidad, la entidad podrá acudir a las autoridades públicas competentes en la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales (POLICIA NACIONAL, FUERZAS ARMADAS DE COLOMBIA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, etc.)

Riesgos Operacionales: Son aquellos riesgos asociados a la operatividad del contrato. Entre estos encontramos: la posibilidad de que el monto de la inversión no sea el previsto para cumplir el objeto del contrato. También se presenta la extensión del plazo, cuando los contratos se realizan en tiempos distintos a los inicialmente programados por circunstancias no imputables a las partes. Adicionalmente, se presenta por la posibilidad de no obtención del objeto del contrato como consecuencia de la existencia de inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, sistemas de información y tecnológicos, equipos humanos o técnicos sin que los mismos sean imputables a las partes. Dichos riesgos hacen parte del riesgo operacional siempre y cuando no sean obligaciones de las partes y se materialicen durante la ejecución del contrato.

En general no son riesgos operacionales las especificaciones de materiales o servicios incorrectos, fallas en el embalaje, manipulación, transporte o descarga del bien suministrado, insuficiencia en los proveedores, pérdida o destrucción de los bienes a suministrar, daño, hurto o pérdida de materiales o equipos para la ejecución del contrato, obtención o renovación de licencias o permisos, entre otros. Para reducir la incidencia de este tipo de riesgos, es necesario contar durante la etapa de estructuración de los contratos con los estudios respectivos y adelantar actividades que permitan contar con un adecuado nivel de información sobre las especificaciones de los diferentes objetos contractuales, con el fin de fortalecer el análisis de costos, lo cual reduce los factores de riesgos que inciden sobre el contrato.

Riesgos Financieros: Este riesgo tiene dos componentes básicos: el riesgo de consecución de financiación o riesgo de liquidez, y el riesgo de las condiciones financieras. El primero se refiere a la dificultad de conseguir los recursos financieros, ya sea en el sector financiero o el mercado de capitales, para lograr el objetivo del contrato. El segundo hace referencia a los términos financieros de dichos recursos, entre estos encontramos plazos, tasas, garantías, contragarantías, refinanciacines entre otros.

Riesgos Regulatorios: Son los posibles cambios regulatorios o reglamentarios que siendo previsibles, afecten el equilibrio contractual. Por ejemplo, cambios en las tarifas, mercados regulados, cambios en los regimenes especiales (regalías, pensional), designación de zonas francas, planes de ordenamiento territorial, expedición de normas de carácter técnico o de calidad, entre otros.

Riesgos de la Naturaleza: Son los eventos causados por la naturaleza sin la intervención o voluntad del hombre, que aunque pueden ser previsibles por su frecuencia o diagnóstico están fuera del control de las partes. Para la determinación de su existencia y/o previsibilidad, se podrá acudir a las autoridades públicas o entidades competentes en la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales (INSTITUTO AGUSTIN CODAZZI, INGEOMINAS, IDEAM, etc) Para el ejercicio de tipificación, éstos se refieren a los hechos de la naturaleza que puedan tener un impacto sobre la ejecución del contrato, por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros, siempre y cuando los mismos puedan preverse.

Riesgos Ambientales: Se refiere a las obligaciones que emanan de las licencias ambientales, de los planes de manejo ambiental, de las condiciones ambientales ecológicas exigidas y de la evolución de las tasas retributivas y de uso del agua. Por ejemplo, cuando durante la ejecución del contrato se configuren pasivos ambientales causados por mala gestión de la licencia ambiental y/o el plan de manejo ambiental o el costo de las obligaciones ambientales resulte superior al estimado no siendo imputables a las partes.

Riesgos Tecnológicos: Se refiere a eventuales fallos en las telecomunicaciones, suspensión de servicios públicos, advenimiento de nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato así como la obsolescencia tecnológica. 9. Una vez hecha la clasificación por tipo de riesgo se recomienda hacer una definición concreta de cada uno de los riesgos que se incluyan, conforme al lenguaje común de los mismos.

EN CUANTO A LA ASIGNACIÓN DE RIESGOS EL DOCUMENTO RECOMIENDA LA SIGUIENTE ASIGNACIÓN:



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospital-sanantoniodepadua-desimiti.gov.co



Riesgos Económicos: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente y con las condiciones necesarias para llevar a cabo el objeto contractual, el riesgo se traslade al contratista en atención a su experticia en el manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos económicos. Desde luego, ello no podrá hacerse en relación con riesgos que el mismo no pueda controlar, como condiciones macroeconómicas no previsibles, las cuales por ser imprevisibles escaparían de la órbita de aplicación del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007.

Riesgos Sociales o Políticos: Se recomienda que por regla general el riesgo previsible de esta naturaleza lo asuma la entidad contratante que en atención a su condición, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva del mismo. De manera excepcional se puede trasladar el riesgo cuando por ejemplo, existan mecanismos de cobertura en el mercado.

Riesgo Operacional: Por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, los riesgos operacionales se transfieren al contratista, en la medida en que cuenta con enor experiencia y conocimiento de las variables que determinan el valor de la inversión y tendrá a su cargo las actividades propias del contrato. En aquellos contratos donde se presente un alto componente de complejidad técnica, las entidades estatales pueden considerar la posibilidad de utilizar como mecanismo de mitigación el Otorgamiento de garantías parciales para cubrir eventuales sobrecostos asociados a la complejidad identificada.

Riesgos Financieros: Se recomienda que el riesgo se traslade al contratista por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente. En atención a su experticia en la consecución y estructuración de los recursos necesarios, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos financieros.

Riesgos Regulatorios: Se recomienda que por regla general, el riesgo lo asuma la parte que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos regulatorios por su naturaleza y en virtud de las normas propias de cada regulación.

Riesgos de la naturaleza: Siempre y cuando existan formas de mitigación al alcance del contratista, los riesgos de la naturaleza deben ser trasladados al mismo.

Riesgo Ambiental: La asignación del riesgo ambiental depende de la especificidad de cada proceso, por ejemplo: - Cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, el contratista asumirá los costos implícitos en el cumplimiento de las obligaciones definidas en dicha licencia y/o plan de manejo ambiental. - Cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada antes del cierre de la licitación y ésta sea modificada por solicitud del contratista, él asumirá los costos que implique esta modificación. - El riesgo de que, durante la ejecución, la operación y el mantenimiento de las obras, se configuren pasivos ambientales causados por el incumplimiento o la mala gestión de la licencia ambiental y/o el plan de manejo ambiental será asumido por el contratista. - Cuando no se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, los costos por obligaciones ambientales se deberán estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del objeto contractual. En estos casos la entidad estatal podrá asumir el riesgo de que los costos por obligaciones ambientales resulten superiores a lo estimado. - Cuando por la naturaleza del proyecto no se requiera licencia ambiental, los costos para realizar un adecuado manejo ambiental se deben estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del proyecto. En estos casos, la entidad estatal podrá asumir el riesgo por los costos de las obligaciones adicionales resultantes de la exigencia de un plan de manejo posterior al cierre de la licitación, sólo cuando la exigencia no surja del mal manejo ambiental del proyecto.

Riesgo Tecnológico: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, el riesgo se traslade al contratista que en atención a su experticia en el objeto contractual y los estándares tecnológicos, cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos tecnológicos.

ANALISIS CUALITATIVO DE RIESGOS CON SU PROBABILIDA E IMPACTO

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ASIGNACION
RIESGOS SOCIALES O POLITICOS	Media-Baja	Media-baja	ESE. HSAP
RIESGOS OPERACIONALES	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGOS FINANCIEROS	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGOS REGULATORIOS	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGO TECNOLÓGICO	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA

El concepto de riesgo en desarrollo del presente contrato se puede definir como la probabilidad de ocurrencia de eventos aleatorios que afecten el desarrollo del mismo, generando una variación sobre el resultado esperado conforme al objeto de contractual suscrito. Discriminación de los riesgos y control de los mismos: Ver Anexo Matriz De Riesgo

8. EL ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OFRECIMIENTO O DEL CONTRATO SEGÚN EL CASO, ASÍ COMO LA PERTINENCIA DE LA DIVISIÓN DE AQUELLAS, DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN SOBRE EL PARTICULAR

En cumplimiento del artículo trigésimo octavo del Acuerdo Directivo 04 de 2025, "Por la cual se expide el nuevo Estatuto de Contratación", y artículo cuadragésimo cuarto del Acuerdo Directivo 05 de 2025, "Por la cual se expide el nuevo manual de contratación y se deroga el Acuerdo no. 01 de 2021", la E.S.E. San Antonio de Padua, ha analizado los riesgos previsible que pudieran afectar el desarrollo del contrato de conformidad con la *naturaleza, objeto y valor del contrato, a las obligaciones y condiciones financieras del contratista y a la forma de pago*, los cuales se asocian al cumplimiento del contrato y la calidad del servicio prestado, riesgos todos que deben ser asumidos por el contratista





En este sentido, Los amparos dependen de los riesgos que implican la ejecución del contrato objeto de este estudio, por lo cual consideramos lo siguiente:

NOMBRE DEL AMPARO	SE REQUIERE	VALOR	VIGENCIA
BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO	NO	El valor del amparo deberá ser igual al cien (100%) por ciento del valor del anticipo	Por el término del contrato y seis (06) meses más.
PAGO ANTICIPADO	NO	El valor del amparo deberá ser igual al cien (100%) por ciento del valor del pago anticipado	Por el término del contrato y cuatro (04) meses más.
CUMPLIMIENTO	SI	El valor del amparo deberá ser igual al quince (15%) por ciento del valor del contrato.	Por el término del contrato y seis (06) meses más.
CALIDAD DEL SERVICIO	SI	El valor del amparo deberá ser igual al veinte (20%) por ciento del valor del contrato.	Por el término del contrato y un (01) año más.
CALIDAD DE LOS BIENES	NO	El valor del amparo deberá ser igual al quince (15%) por ciento del valor del contrato.	Por el término del contrato y un (01) año más.
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	NO	El valor del amparo deberá ser igual al treinta (30%) por ciento del valor del contrato.	Por el término del contrato y tres (03) años más.
ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA	NO		Cinco (05) años a partir de la suscripción del contrato.
GARANTÍA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	NO	El valor del amparo deberá ser de QUINIENTOS (500) SMMLV.	Por el término del contrato y tres (03) meses más.
GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL INDIVIDUAL	NO	El valor del amparo deberá ser de QUINIENTOS (500) SMMLV.	Por el término del contrato y tres (03) meses más.

NOTA: En el evento que la vigencia del contrato se prorrogue, el contratista se obliga a ampliar y prorrogar antes de su vencimiento la vigencia de la garantía única, de acuerdo con lo que se establezca en la modificación respectiva. El valor correspondiente a las modificaciones será por cuenta del contratista.

En cuanto a la posibilidad de incumplimiento del contratista por no prestar el servicio de la manera en que se contrata o por su ejecución incompleta, el riesgo se controla al establecer la cláusula de multas; así como por la modalidad de pago por mensualidades vencidas y sujetas a la cancelación de las mismas a la aprobación por parte del supervisor del contrato del informe mensual de actividades, sin que sea necesario exigir garantías, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.14.5 del decreto 1082 de 2015.

De igual forma, para asegurar los perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento total se establece la cláusula penal equivalente al 15% del valor del contrato, la que se descontará de los valores que adeude el HOSPITAL al contratista, o en su defecto se cobrará por jurisdicción coactiva en los términos del artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y sus modificaciones.

Se pactará la cláusula de indemnidad contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por el CONTRATISTA, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato. En caso de que se formule reclamo, demandas o acción legales contra el HOSPITAL por asuntos que según el contrato sean de responsabilidad del CONTRATISTA, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la Ley para mantener indemne al HOSPITAL y en adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta Cláusula el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa del HOSPITAL, este podrá hacerlo directamente previa comunicación escrita al CONTRATISTA, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así ni lo hiciera el CONTRATISTA, el HOSPITAL tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al mismo por razón de los servicios motivo del contrato.

Conforme a todo lo anterior, y teniendo en cuenta el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, las garantías no serán obligatorias en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía, disposición que ha sido desarrollada por el artículo 2.2.1.2.14.5 del decreto 1082 de 26 de Mayo de 2015, que establece que la exigencia de garantías establecidas en el mencionado decreto no es obligatoria en los contratos celebrados bajo la modalidad de contratación directa, tomando en consideración para el caso en concreto el valor de la contratación, la naturaleza del objeto del contrato, la forma de pago y el señalamiento de la Cláusulas de multas y Penal, el HOSPITAL considera que el CONTRATISTA no deberá constituir garantía alguna de las señaladas en el Decreto 1082 de 2015.

Se considera viable la realización de un contrato PRESTACION DE SERVICIOS, para lo cual se deberá proceder a realizar el correspondiente proceso de contratación con una persona idónea y con experiencia en el objeto a ejecutar, sin desconocer las recomendaciones aquí consignadas.

9. SARLAFT

El CONTRATISTA, debe diligenciar formulario, según corresponda PERSONA JURÍDICA o jurídica donde declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende presentado con la firma del presente contrato, que cumple con las normas sobre prevención y control de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo que le





E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

resulten aplicables y que los ingresos o bienes del CONTRATISTA no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. CON FUNCIONES DE JEFE DE RECURSO HUMANO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co



ANEXO No. 1- ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE LOS OFERENTES POR PARTE DE LA ESE. SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITÍ - BOLÍVAR PARA LA CONTRATACION DIRECTA.

La E.S.E. San Antonio de Padua, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, y las directrices dadas por la Agencia Nacional para la Contratación Estatal, procede a realizar el estudio del sector que sustenta desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía la vinculación mediante contrato de prestación de servicios y de apoyo a la gestión del personal natural y jurídico externo que requiere la entidad de apoyo a la ejecución de sus funciones, así como las relacionadas con actividades operativas, logísticas y asistenciales de estas.

En ese marco, la E.S.E. San Antonio de Padua, requiere de un grupo de proveedores y colaboradores externos (profesionales especializados, profesionales y auxiliares) que apoyen el funcionamiento en cumplimiento de los fines de las institucionales prestados de salud cuales son producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito y prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social del Estado, de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer, en atención a sus fines para el año 2026, en razón a que, la entidad no dispone de los derechos y titularidad sobre el software SIHOS requerido para cubrir la necesidad y ante la demanda del trabajo requerido se hace necesario buscar colaboración externa.

Una necesidad similar a la que se pretende proveer, fue solventada por la entidad durante las vigencias anteriores – 2024 y 2025 – mediante la contratación de una persona jurídica con capacidad, idoneidad y experiencia que se encontraba en condiciones de desarrollar el objeto del contrato; En este sentido, la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua puede determinar una relación histórica de estos procesos con base en la contratación realizada durante la vigencia anterior para una necesidad similar a la presente, así:

PERFIL	ÁREA	OBJETO	VALOR	PLAZO
UN (01) PERSONA JURÍDICA, con capacidad y experiencia en la prestación del servicio	Talento Humano	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOPORTE REMOTO DE ASISTENCIA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA, APOYO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO, FACTURA ELECTRÓNICA PARA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA.	\$158.546.000,00	10 MESES
UN (01) PERSONA JURÍDICA, con capacidad y experiencia en la prestación del servicio	Talento Humano	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIHOS-WEB, APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA	\$243.933.795,00	8 MESES 19 DIAS

De igual manera, la E.S.E. San Antonio de Padua, teniendo en cuenta las limitaciones de titularidad y derechos de autor sobre el software SIHOS, y que TECNOLOGIA SINERGIA S.A.S. es la única empresa con capacidad jurídica para realizar licenciamiento, actualización y mantenimiento del mismo, y que en este sentido no es posible solicitar la cotización a ninguna otra persona Natural o Jurídica para desarrollar el objeto contractual del que hace parte el presente estudio; así como el hecho de que contratar el licenciamiento, empalme, capacitación y actividades adicionales comprendida en el Estudio Previo de este contrato, generarían desgaste administrativo y mayor inversión presupuestal por parte de la entidad; realizó una consulta y análisis de procesos de contratación que entidades compradoras adelantaron durante la vigencia 2025 con objetos y necesidades similares al presente proceso contractual en la plataforma SECOP, de los cuales se relaciona un resumen en la siguiente tabla:

CONTRATO	ENTIDAD	OBJETO	VALOR	PLAZO
ESEV-DIR-259- 2025	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE LOS MODUCLOS DEL SISTEMA DE INFORMACION SIHOS IMPLEMENTADOS DE LA ESE MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	\$250.433.568,00	287 DÍAS





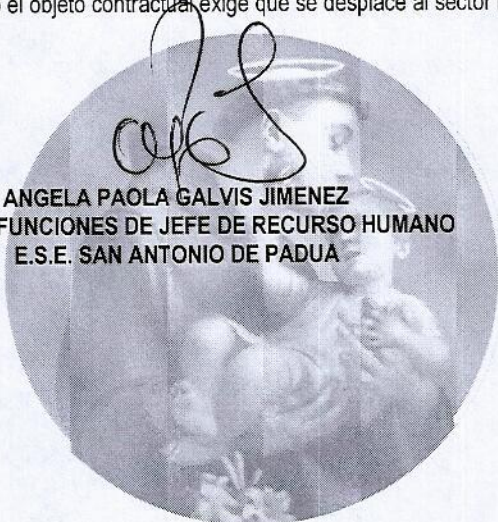
E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITÍ
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

100.23.19.20250016.	RED DE SALUD DEL ORIENTE ESE	Realizar el mantenimiento y actualización de los Módulos operativos y administrativos del sistema Integrado de información software SIHOS WEB, los cuales se encuentran en red en el hospital Carlos Holmes Trujillo e IPS adscritas a la Red de Salud del Oriente E.S.E.	\$352.858.800,00	10 MESES
---------------------	------------------------------	---	------------------	----------

En este sentido la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua, requiere para el desarrollo de su objeto y teniendo en cuenta el funcionamiento, los planes y proyectos a realizar durante la vigencia del 2026, satisfacer la necesidad de contratar mediante contrato de prestación de servicios una persona jurídica, que preste sus servicios de manera independiente y externa, por el término de: **DESDE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2026.**

El valor del contrato es por la suma de **DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE IVA INCLUIDO.**

Se hace constar que los valores estimados están acordes con los precios que en el mercado se pagan por asesorías especializadas y apoyos de personal técnico como la que demanda la entidad y que para ello se han consultado las tarifas de honorarios profesionales y técnicos fijadas para este tipo de servicios integrales por la ESE. San Antonio de Padua; de igual forma, conveniente es señalar que acudir a la valoración del apoyo legal en la modalidad "por servicio requerido", que implica pagos individuales por cada concepto, asistencia a reuniones, horas, encarecería el costo de la satisfacción de la necesidad y el costo administrativo de su atención, lo que hace más conveniente asumir de manera integral la contratación de los servicios y más cuando el objeto contractual exige que se desplace al sector rural.



ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. CON FUNCIONES DE JEFE DE RECURSO HUMANO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simití



simitisanantoniodepadua@gmail.com
www.esehospitalsanantoniodepaduaesimiti.gov.co



ANEXO N°2

ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

De acuerdo con lo previsto en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, los lineamientos del manual de riesgos expedido por Colombia Compra Eficiente y el CONPES 3714 de 2011, esta entidad ha definido como riesgos dentro de la ejecución del presente proceso de contratación los siguientes riesgos:

N°	Clase Fuente	Específico	Etapas	Tipo	RIESGO	CONSECUENCIA (de la ocurrencia del evento)	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría	A Quien se le Asigna	TRATAMIENTO / CONTROLES	Impacto Después del Tramamiento				¿Afecta la Ejecución del Contrato?	Fecha Estimada en que se inicia el Tratamiento	Fecha Estimada en que se Completa el Tratamiento	Monitoreo y Revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Categoría				Persona Responsable por implementar el Control	¿Cómo se hará el Monitoreo?	Periodicidad
1	General	Externo	Ejecución	Operacional	Eventos de la naturaleza (sin que haya intención humana) o evento de fuerza mayor o caso fortuito que tengan impacto en el cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales	Imposibilidad o retraso en la ejecución total del contrato	3	4	7	Riesgo Alto	Entidad - Contratista	Revisión de las condiciones y especificaciones contractuales e implementación de acciones que mitiguen los impactos	3	2	5	Riesgo Medio	SI	Una vez se configure el evento	Hasta superarse la situación o evento	Supervisor del Contrato	Verificación y control en la implementación de Planes de Contingencia	Cuando sea necesario
2	General	Externo	Ejecución	Operacional	Fallas en la prestación del servicio por causas atribuibles al contratista.	Incumplimiento de los términos y obligaciones contractuales.	1	2	3	Riesgo Bajo	Contratista	Seguimiento del contrato según cláusula de obligaciones y responsabilidades del contratista	1	2	3	Riesgo Bajo	SI	Una vez se configure el evento	Hasta superarse la situación o evento	Supervisor del Contrato	Mediante el seguimiento permanente al cumplimiento de las obligaciones contractuales	Cuando sea necesario
3	General	Interno	Planeación	Regulatorio	Cambio en la normatividad aplicable al presente proceso de selección desde el punto de vista técnico	Atraso en la ejecución del contrato y cambios en el servicio contratado	2	2	4	Riesgo Bajo	Entidad - Contratista	Revisión y seguimiento constante de la normatividad	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	Fecha de inicio del contrato	Fecha de terminación del contrato	Supervisor del Contrato	Actas de reunión, requerimientos, actas de comités y oficios.	Semanal
4	General	Externo	Ejecución	Operacional	Cuando durante la ejecución del contrato, el contratista se encuentre en situaciones catalogadas como casos fortuitos o	Retraso en la ejecución del contrato y por ende incumplimiento del	2	4	6	Riesgo Alto	Contratista	Socializar los eventos con el contratista a fin de establecer si se pueden subsanar o si por el contrario son insubsanables.	2	2	4	Riesgo Bajo	SI	Fecha de inicio del contrato	Fecha de terminación del contrato	Supervisor del Contrato	Comunicación permanente con el contratista	Diariamente
5	General	Externo	Ejecución	Operacional	Cuando se deba extender el plazo del contrato por causas ajenas a la voluntad del Contratista.	Que el Contratista no pueda cumplir con la ejecución del contrato	2	4	6	Riesgo Alto	Entidad	La E.S.E. deberá informar oportunamente cualquier inconveniente en la ejecución del contrato.	2	2	4	Riesgo Bajo	SI	Fecha de inicio del contrato	Fecha de terminación del contrato	Supervisor del Contrato	Comunicación permanente con el contratista	Diariamente
6	General	Externo	Ejecución	Operacional	La inadecuada proyección de costos económicos incurridos por el contratista en la ejecución del contrato al momento de presentar su propuesta económica a la entidad.	Que solicite cambiar su propuesta económica durante la ejecución del contrato.	1	2	3	Riesgo Bajo	Entidad	Durante la evaluación el análisis de precios inicialmente bajos utilizando la metodología recomendada por Colombia Compra Eficiente en la ejecución del debido proceso.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	Fecha de inicio del contrato	Fecha de terminación del contrato	Supervisor del Contrato y Contratista	Con la expedición por parte del supervisor del contrato de los informes de supervisión y verificando cronograma de ejecución.	Semanalmente





Simití – Bolívar, primero (01) de enero de 2026

Señores

TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.

contador@sinergiaonline.com

Ibagué – Tolima.

Asunto: Invitación a ofertar servicios

Respetados señores,

La E.S.E. San Antonio de Padua, está interesado en recibir propuesta para la contratación de sus servicios con fundamento en los siguientes términos:

1. PERFIL: PERSONA JURÍDICA, CON CAPACIDAD Y EXPERIENCIA EN LA PROVISIÓN, INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTEMINIMIENTO DEL SOFTWARE – SIHOS

2. OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN: En las instalaciones de la Empresa Social del Estado San Antonio de Padua, ubicado en el kilómetro 2 vía Simití – Simití, departamento de Bolívar.

4. TÉRMINO DE EJECUCIÓN: El plazo definido para la ejecución del contrato es DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución Ley 80 art. 41 y Decreto 111/96, y suscripción del acta de inicio.

5. VALOR Y FORMA DE PAGO: Para todos los efectos legales y fiscales el valor del presente contrato se fija en la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE. La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, cancelara al CONTRATISTA el valor del contrato en doce (12) pagos mensualidad vencida de la siguiente manera: **1.** Once (11) pagos por la suma de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$23.883.520,00) M/CTE, **2.** Un (01) último pago de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (\$23.883.530,00) M/CTE, incluidos todos los impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar. Los cuales se efectuarán dentro de los quince (15) días calendario del periodo mensual subsiguiente a la efectiva prestación del servicio, previa prestación del servicio durante ese periodo de ejecución y cumplimiento de los requisitos para pago; así como la presentación del informe de ejecución contractual y certificación del supervisor, que contendrá todas las actividades desarrolladas por el CONTRATISTA dentro del periodo; comprobante de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional. **Parágrafo primero:** El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y riesgos laborales, circunstancia que deberá ser verificada por el Supervisor del contrato como requisito para cada pago, de conformidad con el parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013. **Parágrafo segundo:** A la cuenta se le harán los descuentos de ley y el valor neto obtenido se pagará previos los trámites administrativos establecidos por la entidad. El HOSPITAL efectuará las deducciones a que haya lugar sobre cada pago, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia. En todo caso, los pagos antes previstos estarán sujetos al Programa Anual de Caja (PAC), de la entidad. **Parágrafo tercero:** El pago será cancelado por medio de la Tesorería de la E.S.E. a través de la consignación en cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos y/o cheque de acuerdo con la solicitud por parte del contratista, previos los descuentos de ley.

6. CONTROL Y SUPERVISIÓN: La Supervisión del contrato será ejercida por el **PROFESIONAL UNIVERSITARIO – JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y PRESUPUESTO** de conformidad con el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, quien expedirá las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del servicio prestado, entre otros.

7.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: En desarrollo del objeto, EL CONTRATISTA se obliga a ejecutar las siguientes actividades:
Específicas: **1.** Servicio de asesoría, asistencia y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema, clasificada por prioridad



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simití



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co



según los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 2026. 2. Servicio de facturación electrónica, el cual deberá estar ajustado a los parámetros fijados por la normatividad vigente. 3. El contratista realizará la actualización del software a su versión 2026, teniendo en cuenta los módulos: i. Inscripciones y comprobación de derechos (fotografía y dactilografía); ii. Agenda de profesionales y citas; iii. Admisiones; iv. Gestión de autorizaciones (Decreto 4747/2007 o normas que lo modifiquen o actualicen); v. Historia clínica electrónica: a) *consulta médica general y especializada*, b) *odontología*, c) *triage*, d) *urgencia ambulatoria y observación*, e) *internación en piso (médico y enfermería)*, f) *cirugía y anestesia*, g) *promoción y mantenimiento de la salud*, h) *detección temprana de cáncer*, i) *maternoperinatal*, j) *desnutrición*, k) *vacunación*, l) *laboratorio clínico*, m) *imágenes diagnósticas*, n) *riesgo cardiovascular*, o) *fichas epidemiológica*, p) *gestión de referencias y contrarreferencias*. q) *mecanismo de aviso o alerta de actividades pendientes de PYMS en la población capitada*, r) *otras ayudas diagnósticas y terapéuticas*; vi. Liquidación de servicios de salud; vii. Caja de pacientes; viii. Facturación; ix. Inventario de farmacia; x. Almacén; xi. Caja de entidades; xii. Cartera; xiii. Registros automáticos y control de glosas; xiv. Presupuesto; xv. Tesorería; xvi. Registro de movimientos de bancos; xvii. Liquidación de impuestos de servicios; xviii. Contabilidad general por centros de costos – NIF; xix. Nómina; xx. Generador de reportes e indicadores de gestión; xxi. Generador de informes que por normatividad deben ser presentados por el Hospital a los entes reguladores y de fiscalización el sistema de salud definidos en las versiones vigentes del software de los módulos licenciados; xxii. Módulos de administración, seguridad y auditoría. 4. El CONTRATISTA se obliga a actualizar el sistema de conformidad con los requerimientos que el el gobierno nacional realice con relación a la interoperabilidad de la historia clínica, dentro de los plazos convenidos de común acuerdo con el CONTRATANTE. 5. El contratista presta el servicio de RIPS electrónicos JSON (Resolución 2275 de 2023 y demás que lo adicionen o modifiquen). 6. Disponer o habilitar el cargue estructurado de información desde archivos planos o formatos interoperables en los procesos de glosas, cartera, almacén y farmacia. 7. Se incluye una bolsa de 100 horas de asesoría 60% virtual, 40% presencial para llevar a cabo las capacitaciones solicitadas por el CONTRATANTE previo cronograma establecido entre las partes. 8. Demás que el supervisor considere necesarias para el cumplimiento del objeto. 9. El soporte remoto tendrá el horario y medios de comunicación establecidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS 2026) los cuales hacen parte integral del contrato. **Generales:** 1. Prestar a entera satisfacción el servicio. 2. Prestar colaboración necesaria para el desarrollo del objeto del contrato. 3. Acreditar afiliación a salud y pensión, según lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 797 del 2003 y Decreto 510 del 2003, Ley 1753 de 2015 Artículo 135. 4. Dar estricto cumplimiento a las normas de orden laboral y prestacional. 5. Otorgar las pólizas dentro de los términos que solicite la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. 6. Aceptar la supervisión por parte de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. 7. No acceder a amenazas o peticiones de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Entidad y demás autoridades competentes cuando se presenten este tipo de situaciones. 8. Presentar un informe mensual de actividades de su gestión y del servicio prestado como requisito de pago, así como un informe de la totalidad de las actividades ejecutadas y la finalización de la ejecución del contrato y los demás informes que le sean asignados. 9. El Contratista debe dar cumplimiento obligatorio a los procesos y procedimientos establecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, para la evaluación y control de las políticas establecidas por la entidad, garantizando de esta manera la calidad de la atención a los usuarios, tendientes a la acreditación de la institución. 10. El contratista deberá dar cumplimiento al anexo de confidencialidad para el manejo de la información de la ESE HSAP. 11. El contratista se obliga a utilizar los elementos de Protección Personal (EPP), si es el caso y se responsabiliza de su adecuado uso. 12. El contratista deberá estar inscrito en el Sistema de Información del Empleo público – SIGEP, previo a la firma del contrato. 13. Tener conocimiento del código de integridad de la ESE. HSAP que será comunicado por Recursos Humanos.

8. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR:

El proponente deberá anexar a su propuesta los siguientes documentos en orden:

1. **COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD AL 150%**, de la persona natural o representante legal de la persona jurídica, personas naturales
2. **COPIA DE LIBRETA MILITAR Y/O CERTIFICADO DE SITUACIÓN MILITAR**, si el Representante Legal es hombre menor de 50 años. En caso de pérdida deberá anexar certificación de la Dirección de Reclutamiento donde conste que la situación militar se encuentra definida.
3. **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE PERSONA JURÍDICA,**
4. **REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES,**
5. **AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ÓRGANO DIRECTIVO, CUANDO EXISTE LIMITACIÓN PARA CONTRATAR PARA EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA (EN CASO QUE APLIQUE),**
6. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS (PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN) DE PERSONA JURÍDICA Y DE REPRESENTANTE LEGAL CON FECHA DE EXPEDICIÓN NO MAYOR A 30 DÍAS**, el representante legal de la persona jurídica y la persona jurídica no deben tener antecedentes disciplinarios que le inhabiliten o impidan contratar con entidades Estatales. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
7. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA) DE PERSONA JURÍDICA Y DE REPRESENTANTE LEGAL CON FECHA DE EXPEDICIÓN NO MAYOR A 30 DÍAS**, el representante legal de la persona jurídica y la persona jurídica no deben estar relacionados en el Boletín de Responsables Fiscales. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.





8. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE REPRESENTANTE LEGAL EXPEDIDO POR LA POLICÍA NACIONAL**, la propuesta será rechazada en el evento de que la persona natural o representante legal de la persona jurídica presente inhabilidad para contratar con el Estado, de acuerdo a lo previsto en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, 8 de la Ley 1150 de 2007 y Ley 1474 de 2011. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
9. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE REPRESENTANTE LEGAL EXPEDIDO POR LA POLICÍA NACIONAL**, conforme a lo previsto en la Ley 1801 de 2016, Ley 962 de 2005 y Circular 005 de 2008 de la Contraloría General de la Nación. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
10. **CERTIFICADO DE REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS DE REPRESENTANTE LEGAL**
11. **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DE DELITOS SEXUALES DE REPRESENTANTE LEGAL**
12. **RUT ACTUALIZADO**
13. **CERTIFICADO EXPEDIDO POR REPRESENTANTE LEGAL O REVISOR FISCAL DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES**, el oferente deberá anexar a su propuesta una certificación en la cual acredite estar al día hasta la fecha en el pago de aportes realizados durante el término de vigencia de la persona jurídica y por lo menos durante los últimos seis (06) meses anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, a los sistemas de: Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y JSENA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en la Ley 828 de 2003. La certificación debe ser emitida o suscrita por el Revisor Fiscal o Representante Legal de la Persona Jurídica. En caso de que la Persona Jurídica haya suscrito un acuerdo de pago con las entidades recaudadoras para la cancelación de este tipo de obligaciones, el respectivo Revisor Fiscal o Representante Legal de la Persona Jurídica deberá manifestar en la certificación que existe tal acuerdo y que la misma se encuentra al día en el pago de estas obligaciones. El certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.
14. **CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**, el oferente deberá declarar bajo juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal que le impida suscribir contratos con el Estado.
15. **FORMULARIO SARLAF (PERSONA NATURAL O JURÍDICA) ENTREGADO POR LA ENTIDAD, DEBIDAMENTE DILIGENCIADO**
16. **CERTIFICACIÓN DE REGISTRO EN LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL SECOPII**, donde se pueda observar usuario del oferente.
17. **CERTIFICACIÓN BANCARIA, DIRIGIDA AL HOSPITAL**, en la que se informe el número de cuenta bancaria y entidad crediticia, el certificado debe haber sido expedido con una anterioridad no mayor a 30 días calendario de la presentación de la oferta al Hospital.

La oferta y sus anexos deberá ser presentada en la ESE. San Antonio de Padua, oficina de talento humano, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes al recibo de la presente invitación, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 M. y 2:00 p.m. – 6:00 pm.

Cordialmente,

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. CON FUNCIONES DE JEFE DE TALENTO HUMANO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA





E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITÍ
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

**EL SUSCRITO PROFESIONAL UNIVERSITARIO CON FUNCIONES DE JEFE DE RECURSO HUMANO DE LA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA**
Nit. 900.366.966-6

HACE CONSTAR:

Que, con el fin de contar con una PERSONA JURÍDICA, CON CAPACIDAD Y EXPERIENCIA EN LA PROVISIÓN, INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTEMINIMIENTO DEL SOFTWARE – SIHOS que, por sus propios medios, con plena autonomía técnica y administrativa preste sus servicios con el siguiente objeto contractual: *“Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua”*, la Jefe de Talento Humano y Presupuesto procede a realizar el análisis de la idoneidad y experiencia.

Por ello, se procede a verificar la documentación aportada por **TECNOLOGIAS SINERGIA SAS**, persona jurídica legalmente constituida y registrada en la Cámara de Comercio de Ibagué, bajo la matrícula No.00205914, e identificada con el Nit. 900.349.841-1, certificando que cuenta con capacidad y habilitación que se requieren para el cumplimiento cabal del objeto del contrato a celebrar, que corresponde a un Contrato de Prestación de Servicios; así como de las obligaciones que de él se derivan, tal como se consagró en el estudio previo para la suscripción de Contrato de Prestación de Servicios, lo cual ha sido verificado:

- Persona
- Actividad económica

Jurídica

ACTIVIDAD PRINCIPAL: J6201 - ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS (PLANIFICACION, ANALISIS, DISEÑO, PROGRAMACION, PRUEBAS)

La presente certificación se expide en Simití – Bolívar, el primer (01) día del mes de enero de 2026.

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
P.U. CON FUNCIONES DE JEFE DE TALENTO HUMANO
E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simití



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS CPS No. 103-2026 SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA Y TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.

TIPO DE CONTRATO	Contrato de Prestación de Servicios
NUMERO DE CONTRATO	103-2026
TIEMPO DE EJECUCIÓN	DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026
OBJETO	Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua
MODALIDAD	Contratación directa
CONTRATANTE	E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA NIT. 900.196.366-6
CONTRATISTA	TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S. NIT. 900.349.841-1
REPRESENTANTE LAGAL	JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN CC. 11.319.037
SUPERVISOR	PROFESIONAL UNIVERSITARIO – JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y PRESUPUESTO
VALOR DEL CONTRATO	DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE
CDP	109 de 2026

Entre los suscritos **JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS**, mayor de edad, vecina y residente en Simiti – Bolívar, identificado con Cédula de ciudadanía No. 53.080.998, quien obra en nombre y representación legal **E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA**, Nit. 900.196.366-6, en su condición de Gerente nominada mediante Decreto No. 485 de 2024 y Acta de posesión de fecha mayo 28 de 2024, posesionada debidamente para el ejercicio del cargo, facultada para la suscripción de este contrato según lo previsto en el estatuto y Manual de contratación institucional Acuerdo 04 y 05 de 2024, que para estos efectos en lo sucesivo se denominará EL CONTRATANTE, por una parte, y por la otra, **JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN**, también mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 11.319.037 expedida en el municipio de Girardot, departamento de Cundinamarca, actuando en nombre y representación de la firma **TECNOLOGIAS SINERGIA SAS**, persona jurídica legalmente constituida y registrada en la Cámara de Comercio de Ibagué, bajo la matrícula No.00205914, e identificada con el Nit. 900.349.841-1, quien para efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos convenido suscribir el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, que se regirá por los principios y reglas establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, disposiciones Civiles y Comerciales pertinentes, Ley 100 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 1876 de 1994, Resoluciones 5185 de 2013, 1440 de 2024, Acuerdo Directivo No. 004 del cinco (05) noviembre de 2024 “Por medio del cual se expide el nuevo Estatuto de Contratación” y Acuerdo Directivo No. 005 del cinco (05) noviembre de 2024 “Por medio del cual se expide el nuevo Manual de Contratación y se deroga el Acuerdo No. 01 de 2021”, y demás normas que regulen la actividad contractual de las Empresas Social del Estado y en la materias no reguladas por ella, por las disposiciones civiles y comerciales vigentes, y las cláusulas que adelante se expresan, previas las siguientes consideraciones: 1) Que, la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, es un entidad pública descentralizada, no sujeta al Estatuto de Contratación de la Administración Pública, conforme lo establece el numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 se rige por el derecho privado y podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto General de Contratación de la administración pública sin desconocer los principios establecidos en el artículo 209 de la C.N. de la Función Administrativa, está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones e igualmente deberá tenerse en cuenta los principios de las actuaciones y procedimientos administrativos contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, tales como: El debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, eficiencia, economía, celeridad. Así mismo, se deberá tener en cuenta el principio de planeación. 2) Que, el Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Consejero Ponente Dr. Augusto Trejo Jaramillo, en Consulta No. 1127 de 1996 sostuvo que “las empresas Sociales del Estado cuando celebren contratos regidos por el Derecho Privado puede seleccionar a sus contratistas de acuerdo al criterio que tenga la administración claramente expuesta en su reglamento interno”. 3) Que, para el desarrollo de su objeto social, la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua podrá suscribir y desarrollar todo tipo de contratos, asociarse con personas jurídicas de su misma naturaleza, con el fin de lograr la universalidad, la calidad y eficacia en la prestación de los servicios a sus usuarios, procurando siempre el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población de su área de influencia, atendiendo criterios técnicos, rigor jurídico y costos de operación y prestación de los servicios y solidaridad, buscando el mejor manejo de sus ingresos. 4) Que, en observancia de los parámetros anteriores, La Junta Directiva como órgano superior de dirección y administración de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, en observancia al numeral 7. artículo 2.5.3.8.4.2.7., del Decreto 780 de 2016: “7. Aprobar los Manuales de Funciones y Procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente”, actualizó el Estatuto de Contratación mediante Acuerdo No. 004 de 2024, por medio de la cual se “EXPIDE EL ESTATUTO





DE CONTRATACIÓN" y mediante Acuerdo 05 de 2024 el Manual de Contratación, por medio de la cual se "EXPIDE EL NUEVO MANUAL DE CONTRATACIÓN Y SE DEROGA EL ACUERDO No. 01 de 2021". 5) Que, el artículo séptimo del Estatuto de Contratación asigna competencia exclusivamente a la Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua para la ordenar y dirigir los procesos contractuales, adjudicar y suscribir contratos, en su condición de Representante Legal y Ordenadora del Gasto. 6) Que, para el buen desempeño administrativo y con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines Estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios de salud, se requiere el apoyo para el desarrollo de sus actividades propias. Al respecto, La Sección Segunda, Subsección A, Sala Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, C.P. Dr. Jaime Moreno García en providencia del veintidós (22) de febrero de 2007 – Expediente 47001-23-31-00-1999-00248-01, sostuvo que: "Entre el contratante y el contratista puede existir una relación de coordinación en sus actividades, de manera que el segundo se somete a las condiciones necesarias para el desarrollo eficiente de la actividad encomendada, lo cual incluye el cumplimiento de horario, o el hecho de recibir una serie de instrucciones de sus superiores, o tener que reportar informes sobre sus resultados, pero ello no significa necesariamente la configuración de un elemento de subordinación" 7) Que, La Sección Segunda, Subsección A, Sala Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, C.P. Dra. Ana Margarita Olaya Forero ha sostenido que: "Las Empresas Sociales del Estado como su nombre lo indica, desarrollan una modalidad de actividad empresarial del Estado, que para competir con eficiencia frente a otras empresas del sector privatizador requieren de agilidad y flexibilidad en el manejo de sus recursos; son entidades del Sistema de Seguridad Social que ofrecen servicios relacionados con la salud del habitantes del territorio nacional, lo que constituye un servicio público según lo estipula el artículo 49 de la CN... Por ello y de las normas legales que desarrollan el precepto constitucional, puede colegirse que no existe prohibición para que el servicio público de Seguridad Social en Salud, cuando sea prestado por la nación o por una entidad territorial a través de una Empresa Social del Estado, pueda ser realizado indirectamente, es decir con mediación de otras entidades. Ello autoriza la celebración y ejecución de contratos de prestación de servicios cuando su finalidad sea obtener eficiencia empresarial." 8) Que, en el estatuto contractual – Acuerdo No. 004 de 2024, consagra en el literal I numeral primero, Artículo Décimo Séptimo. **MODALIDADES DE CONTRATACIÓN SEGUN LA CUANTIA Y NATURALEZA**, la entidad puede contratar bajo la modalidad de Contratación Directa "Para la prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales", que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. 9) Que, la Gerencia del Hospital aprobó la necesidad elaborada por la P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto de Contratar servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, de tal manera que se disponga del servicio en soporte remoto actualización y servicio de facturación y nomina electrónica del Software de la entidad para poder cumplir con toda la normatividad vigente (ley) y que permita la generación eficiente de los informes tanto internos como externos de la entidad, que acate la nueva reglamentación y tendencias tecnológicas en lo que corresponde con la interoperabilidad de la facturación e historia clínica electrónica definidas en la ley 2015. de 2020 y Resolución 000042 de 2020, así como con los nuevos temas de exigencias en lo que respecta a la historia clínica de promoción y mantenimiento de la salud establecida en la resolución 3280 de 2018 y la transformación de la resolución 4505 de 2012, además de las transformaciones de archivos CGN y CGR a presentar a la contaduría general de la nación y contraloría general de la república, la nueva versión del SIMED, entre otros. 10) Que, la P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto, certificó que, dentro de la organización interna de la Entidad, no existe personal o no es suficiente, o no existe personal especializado que pueda atender las obligaciones específicas derivadas del objeto a contratar. 11) Que, la P.U. Recurso Humano, elaboró el Estudio Previo donde consta la necesidad, y demás aspectos del mismo según el contenido en el Principio de Planeación contenido en el numeral 2º, del artículo decimo noveno, del Acuerdo Directivo 04 de 2024 "Los estudios y documentos previos son el soporte para tramitar los procesos de contratación de la ESE, los cuales deberán ser elaborados por la dependencia de la cual surge la necesidad, necesidad que será aprobada por la gerencia previo a la elaboración de los estudios, los cuales deberán ajustarse a cada modalidad o criterio de selección, revisados en su parte jurídica por el profesional de contratación y deberán contener componentes de carácter técnico, financiero y jurídico, además de los siguientes elementos, entre otros: La descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación, Objeto a contratar, La modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos. El valor estimado del contrato y la justificación del mismo, incluyendo el análisis económico, Los criterios para seleccionar la oferta más favorable, en el caso que se requiera, clasificación del bien o servicio de acuerdo con el clasificador de Bienes y Servicios publicado por Colombia Compra, el cual deber ser coherente con el contemplado para este bien o servicio en el Plan Anual de Adquisiciones, análisis de riesgo y la forma de mitigarlo, obligaciones de las partes, Las garantías exigidas en el proceso de contratación". 12) Que, la P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto ha evaluado y certificado la capacidad, idoneidad y experiencia del contratista, de lo cual se deja constancia que obra en el expediente del contrato. 13) Que, así mismo se ha revisado y verificado la documentación precontractual ajustada a la normatividad vigente. 14) Que, el jefe de Presupuesto de la E.S.E. San Antonio de Padua expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal para la celebración del presente contrato. 15). Que, en consideración de lo anterior, las partes han convenido celebrar el presente contrato según las estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas: **CLAUSULAS PRIMERA. OBJETO.** Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua. **Parágrafo.** En ningún caso este contrato de prestación de servicios genera relación laboral ni prestaciones sociales, por lo cual EL CONTRATISTA no contrae vínculo de carácter laboral con la Empresa Social del Estado San Antonio de Padua; solo tiene derecho a los emolumentos pactados y no podrá reclamar válidamente el pago de prestaciones sociales por la ejecución de las actividades encomendadas relacionadas con el objeto contractual de conformidad con el último inciso del numeral 3o del Artículo 32 de la Ley 80 de 1993. **SEGUNDA. ALCANCE DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.** En ejecución de lo anterior la Contratista tendrá las siguientes obligaciones: **Específicas:** 1. Servicio de asesoría, asistencia y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema, clasificada





por prioridad según los acuerdos de niveles de servicio (ANS) 2026. 2. Servicio de facturación electrónica, el cual deberá estar ajustado a los parámetros fijados por la normatividad vigente. 3. El contratista realizará la actualización del software a su versión 2026, teniendo en cuenta los módulos: i. Inscripciones y comprobación de derechos (fotografía y dactilografía); ii. Agenda de profesionales y citas; iii. Admisiones; iv. Gestión de autorizaciones (Decreto 4747/2007 o normas que lo modifiquen o actualicen); v. Historia clínica electrónica: a) *consulta médica general y especializada*, b) *odontología*, c) *triage*, d) *urgencia ambulatoria y observación*, e) *internación en piso (médico y enfermería)*, f) *cirugía y anestesia*, g) *promoción y mantenimiento de la salud*, h) *detección temprana de cáncer*, i) *maternoperinatal*, j) *desnutrición*, k) *vacunación*, l) *laboratorio clínico*, m) *imágenes diagnósticas*, n) *riesgo cardiovascular*, o) *fichas epidemiológica*, p) *gestión de referencias y contrarreferencias*. q) *mecanismo de aviso o alerta de actividades pendientes de PYMS en la población capitada*, r) *otras ayudas diagnósticas y terapéuticas*; vi. Liquidación de servicios de salud; vii. Caja de pacientes; viii. Facturación; ix. Inventario de farmacia; x. Almacén; xi. Caja de entidades; xii. Cartera; xiii. Registro, seguimiento y control de glosas; xiv. Presupuesto; xv. Tesorería; xvi. Registro de movimientos de bancos; xvii. Liquidación de impuestos automáticos; xviii. Contabilidad general por centros de costos – NIIIF; xix. Nómina; xx. Generador de reportes e indicadores de gestión; xxi. Generador de informes que por normatividad deben ser presentados por el Hospital a los entes reguladores y de fiscalización el sistema de salud definidos en las versiones vigentes del software de los módulos licenciados; xxii. Módulos de administración, seguridad y auditoría. 4. El CONTRATISTA se obliga a actualizar el sistema de conformidad con los requerimientos que el gobierno nacional realice con relación a la interoperabilidad de la historia clínica, dentro de los plazos convenidos de común acuerdo con el CONTRATANTE. 5. El contratista presta el servicio de RIPS electrónicos JSON (Resolución 2275 de 2023 y demás que lo adicionen o modifiquen). 6. Disponer o habilitar el cargue estructurado de información desde archivos planos o formatos interoperables en los procesos de glosas, cartera, almacén y farmacia. 7. Se incluye una bolsa de 100 horas de asesoría 60% virtual, 40% presencial para llevar a cabo las capacitaciones solicitadas por el CONTRATANTE previo cronograma establecido entre las partes. 8. Demás que el supervisor considere necesarias para el cumplimiento del objeto. 9. El soporte remoto tendrá el horario y medios de comunicación establecidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS 2026) los cuales hacen parte integral del contrato. **Generales:** 1. Prestar a entera satisfacción el servicio. 2. Prestar colaboración necesaria para el desarrollo del objeto del contrato. 3. Acreditar afiliación a salud y pensión, según lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 797 del 2003 y Decreto 510 del 2003, Ley 1753 de 2015 Artículo 135. 4. Dar estricto cumplimiento a las normas de orden laboral y prestacional. 5. Otorgar las pólizas dentro de los términos que solicite la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. 6. Aceptar la supervisión por parte de la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua. 7. No acceder a amenazas o peticiones de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Entidad y demás autoridades competentes cuando se presenten este tipo de situaciones. 8. Presentar un informe mensual de actividades de su gestión y del servicio prestado como requisito de pago, así como un informe de la totalidad de las actividades ejecutadas y la finalización de la ejecución del contrato y los demás informes que le sean asignados. 9. El Contratista debe dar cumplimiento obligatorio a los procesos y procedimientos establecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua, para la evaluación y control de las políticas establecidas por la entidad, garantizando de esta manera la calidad de la atención a los usuarios, tendientes a la acreditación de la institución. 10. El contratista deberá dar cumplimiento al anexo de confidencialidad para el manejo de la información de la ESE HSAP. 11. El contratista se obliga a utilizar los elementos de Protección Personal (EPP), si es el caso y se responsabiliza de su adecuado uso. 12. El contratista deberá estar inscrito en el Sistema de Información del Empleo público – SIGEP, previo a la firma del contrato. 13. Tener conocimiento del código de integridad de la ESE. HSAP que será comunicado por Recursos Humanos. **Parágrafo Primero. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN.-** EL CONTRATISTA, con la suscripción del presente contrato, se obliga a prestar apoyo a la acción del Estado Colombiano y del HOSPITAL, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto asume explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la ley colombiana: 1.- Se compromete a no ofrecer, ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con su contrato. 2.- Se obliga a no celebrar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el presente contrato. **Parágrafo Tercero.** Este contrato de prestación de servicios no está sujeto al cumplimiento de horario, tampoco a relación jerárquica, pero en su ejecución el contratista tendrá en cuenta los lineamientos sugeridos por el supervisor para prestar sus servicios. **TERCERA. DERECHOS DEL CONTRATISTA:** 1. Recibir la remuneración pactada en los términos de la Cláusula sexta del presente contrato. 2. Recibir por parte del Hospital la información y/o apoyo que requiera para la correcta y eficiente ejecución del objeto del presente contrato. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL.** 1. Ejercer la Supervisión Administrativa y Financiera, la cual se realizará a través de PU. Talento Humano o quien haga sus veces y designar un supervisor técnico, quien tendrá la facultad de inspeccionar en cualquier tiempo, el desarrollo del contrato, incluyendo las especificaciones técnicas, así como la calidad del servicio e igualmente velar por el estricto cumplimiento de su objeto y control de las obligaciones adquiridas a través del mismo. 2. Cancelar el valor pactado en el contrato que se suscriba de conformidad a la forma de pago establecida y bajo la presentación y aprobación previa de los informes, actas y demás documentos que soporten el cumplimiento del objeto y de las obligaciones derivadas del mismo por parte del CONTRATISTA. **QUINTA. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA.** 1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. 2. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato. 3. El Contratista al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad. 4. Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral. 5. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionadas con el cumplimiento del objeto del presente contrato. 6. El Contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. 7. El Contratista se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados



por Colombia, sobre los derechos de los niños. **SEXTA. VALOR Y FORMA DE PAGO.** Para todos los efectos legales y fiscales el valor del presente contrato se fija en la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE. La E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, cancelara al CONTRATISTA el valor del contrato en doce (12) pagos mensualidad vencida de la siguiente manera: **1.** Once (11) pagos por la suma de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$23.883.520,00) M/CTE, **2.** Un (01) último pago de VEINTITRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (\$23.883.530,00) M/CTE, incluidos todos los impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar. Los cuales se efectuarán dentro de los quince (15) días calendario del periodo mensual subsiguiente a la efectiva prestación del servicio, previa prestación del servicio durante ese periodo de ejecución y cumplimiento de los requisitos para pago; así como la presentación del informe de ejecución contractual y certificación del supervisor, que contendrá todas las actividades desarrolladas por el CONTRATISTA dentro del periodo; comprobante de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad en Salud, Pensión y ARL de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional. **Parágrafo primero:** El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión y riesgos laborales, circunstancia que deberá ser verificada por el Supervisor del contrato como requisito para cada pago, de conformidad con el parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013. **Parágrafo segundo:** A la cuenta se le harán los descuentos de ley y el valor neto obtenido se pagará previos los trámites administrativos establecidos por la entidad. El HOSPITAL efectuará las deducciones a que haya lugar sobre cada pago, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia. En todo caso, los pagos antes previstos estarán sujetos al Programa Anual de Caja (PAC), de la entidad. **Parágrafo tercero:** El pago será cancelado por medio de la Tesorería de la E.S.E. a través de la consignación en cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos y/o cheque de acuerdo con la solicitud por parte del contratista, previos los descuentos de ley. **SEPTIMA. SEGURIDAD SOCIAL AFILIACIÓN A LOS SISTEMAS DE SALUD Y PENSIONES EN LA LEY 100 DE 1993. EL CONTRATISTA** Deberá presentar comprobante de pago de los aportes al sistema de seguridad social de sus empleados, correspondiente al personal a cargo conforme la oferta presentada en el suministro de bienes y servicios del sistema general de seguridad social en salud SGSSS. **OCTAVA. SUPERVISION.** La supervisión de la realización del objeto del presente Contrato será ejercida por el funcionario de planta que designe la Gerente, quien tendrá a su cargo vigilar el desarrollo de las actividades estipuladas en el presente Contrato, teniendo en cuenta el objeto del mismo. Para el desarrollo de la actividad el SUPERVISOR tendrá en cuenta las funciones descritas en el TITULO III, CAPÍTULO III, del Estatuto de Contratación de la E.S.E., no obstante, dentro de las funciones principales del supervisor están las de: **1)** Elaborar y suscribir el acta de inicio del contrato teniendo en cuenta que el contratista debe iniciar la ejecución del mismo previo cumplimiento de los requisitos de ejecución y legalización del contrato. **2)** Velar porque el servicio objeto del presente contrato se cumpla en las condiciones y características aquí consignadas. **3)** Velar por el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato por las partes. **4)** Revisar y aprobar los Informes Mensuales de Ejecución Contractual y las cuentas que presente **EL CONTRATISTA** de acuerdo con lo estipulado en este contrato. **5)** Verificar que al contrato se adjunten todos los documentos exigidos para el perfeccionamiento, legalización y ejecución del mismo. **6)** Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla con la obligación documentada en el presente Contrato en cuanto a su obligación de afiliación al sistema General de seguridad en salud, previstos en la Ley 100 de 1993 y la cotización mensual a los mismos. **7)** Proyectar y tramitar el acta de liquidación final del Contrato. **8)** Las demás acciones que correspondan al ejercicio propio de las funciones de supervisión. **9)** Tramitar de manera oportuna las adiciones, prorrogas y modificaciones del contrato. **10)** Informar al ordenador del gasto del incumplimiento de obligaciones contractuales a cargo del CONTRATISTA durante la ejecución del contrato o dentro del término estipulado en él. **11)** Cumplir con las obligaciones de control y vigilancia establecidas en las Leyes 1952 de 2019 y Ley 1474 de 2011, demás normas y disposiciones concordantes. **Parágrafo primero.** En caso de incumplimiento de las obligaciones antes citadas, se aplicarán las sanciones previstas en la Ley 80 de 1993 y Ley 1952 de 2019 y Ley 1474 de 2011, Acuerdo Directivo 004 de 2025 y demás normas concordantes. **Parágrafo segundo.** Mediante comunicación escrita el Hospital podrá cambiar al supervisor designado. **NOVENA. PLAZO DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL.** El plazo de ejecución del presente Contrato será de DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, contados a partir de la suscripción del acta de inicio entre el SUPERVISOR y el CONTRATISTA, previo Registro Presupuestal y aprobación de la garantía cuando haya lugar. **DECIMA. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES.** La ESE. San Antonio de Padua, queda facultada para aplicar las cláusulas excepcionales al derecho Común de Terminación, interpretación, modificación unilateral del Contrato, previstas en los artículos 15,16 y 17 de la Ley 80 de 1993 y de caducidad de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. **DECIMA PRIMERA. PENA PECUNIARIA.** En caso de incumplimiento del presente Contrato, **LA CONTRATISTA** deberá pagar una indemnización equivalente al quince por ciento (15%) de su valor, a título de pena pecuniaria. **DECIMA SEGUNDA. MULTAS.** En caso de mora e incumplimiento parcial de las obligaciones por parte de la **CONTRATISTA** y para conminarla al cumplimiento de las mismas, la Entidad contratante podrá imponerle multas sucesivas equivalentes al uno por mil del valor de la orden de prestación de servicios por cada día calendario de atraso en la ejecución del objeto del contrato. Las multas tendrán un tope máximo del diez por ciento (10%) del valor del contrato. **Parágrafo.** El valor de las multas se podrá descontar de las sumas que la Entidad Contratante adeude a la Contratista y si ello no fuere posible se tomará de la garantía de cumplimiento o se cobrará por vía judicial. **DECIMA TERCERA. GARANTÍAS.** El contratista se compromete a constituir una garantía única a favor de la entidad, que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato que ampare los siguientes riesgos: **A. Póliza de cumplimiento:** El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la E.S.E. HSAP de los perjuicios directos del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado. Además de estos riesgos, este amparo comprenderá siempre el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria que se hayan pactado en el momento garantizado. **Vigencia:** La duración del contrato y tres (seis) meses más. **Cuantía:** El quince por ciento (15%) del valor total del contrato. **B. Calidad de los bienes y servicios.** El amparo de calidad del bien o



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospital-sanantoniodepadua-simiti.gov.co



E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

servicio cubre a la entidad por el riesgo de que los bienes o servicios entregados por el contratista no cumplan con las exigencias contenidas en el pliego de condiciones o en el contrato, y, la de cumplimiento, ampara a la entidad frente al eventual riesgo de que el contratista no cumpla con el objeto del contrato o cumpla con este parcialmente. **Vigencia:** La duración del contrato y un (01) año más. **Cuantía:** veinte (20%) por ciento del valor total del contrato. **Parágrafo.** En el evento en que el contrato no se pudiere liquidar dentro del plazo contractual por causas imputables al contratista, éste deberá prorrogar la vigencia de las garantías de Cumplimiento y pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales, por un plazo de seis meses más. **DÉCIMA CUARTA. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL.** El valor del presente Contrato queda sujeta a las reservas y compromisos presupuestales, tal como está establecido en los numerales 13 y 14 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993. El Registro Presupuestal para el presente Contrato se hará con cargo al presupuesto de la E.S.E. San Antonio de Padua de la presente vigencia fiscal año 2026, y con afectación al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 109 de fecha primero (01) de enero de 2026, con cargo al Rubro Presupuestal 23202010080102 - *Sistemas de redes* -, por un valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE, expedidor por la P.U. Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto, el cual será pagadero con el presupuesto de la vigencia 2026. **DÉCIMA QUINTA. LIQUIDACIÓN.** El presente Contrato por norma vigente no exige liquidación; si excepcionalmente requiera liquidarse se hará conforme al procedimiento legal dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, de conformidad con la Ley 80 de 1993. **DÉCIMA SEXTA. IDONEIDAD Y EXPERIENCIA.** EL CONTRATISTA, tiene capacidad técnica e idoneidad y cuenta con experiencia para la ejecución, y el desarrollo de las actividades que conllevan la ejecución del objeto contractual, y se encuentra en la capacidad de prestar el servicio de mantenimiento y soporte técnico del Sistema de Información de la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua. Se deja constancia que, en la planta de personal de la Entidad, no hay personal disponible a efectos de ejecutar el objeto de este contrato. **DÉCIMA SEPTIMA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.** EL CONTRATISTA, declara bajo la gravedad del juramento que no le asiste ninguna inhabilidad ni incompatibilidad de las previstas en la Ley para suscribir este Contrato de Prestación de Servicios, así mismo que no se encuentra incurso en causal de impedimento ni conflicto de intereses, y si así lo fuere se hará responsable por los daños y los perjuicios que se ocasionen al CONTRATANTE y frente a terceros. **DECIMA OCTAVA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** EL HOSPITAL podrá dar por terminado el contrato por las siguientes causas: a) Incumplimiento de alguna de las cláusulas del presente contrato b) comprobación de mal manejo de la información del Hospital por parte del contratista. c) Participación en actos que vayan en contra de las reglas y normas establecidas por el Hospital. d) por mutuo acuerdo. e) Por vencimiento del plazo pactado. **Parágrafo** Para la terminación del contrato basta con que el Hospital informe al CONTRATISTA, sobre la causal de terminación, sin que ello genere indemnización alguna por parte del contratante y deberá procederse en forma inmediata a la liquidación del contrato. **DECIMA NOVENA. DE LA TERMINACIÓN UNILATERAL.** El HOSPITAL podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato mediante acto administrativo debidamente motivado, conforme a lo establecido en los Acuerdos No. 04 y 05 de 2024. **VIGESIMA. DE LA INTERPRETACIÓN UNILATERAL.** Si durante la ejecución del contrato surgen discrepancias entre las partes sobre la interpretación de algunas de sus estipulaciones que puedan conducir a la paralización o a la afectación grave del objeto contratado si no se logra acuerdo, EL CONTRATANTE interpretara en acto administrativo debidamente motivado, las estipulaciones o cláusulas objeto de la diferencia. **VIGESIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES.** Las partes acuerdan que en el evento que surjan diferencias entre ellas con ocasión del presente contrato las mismas buscaran mecanismos alternativos de arreglo directo, tales como la Negociación Directa, la Amigable Composición, la Transacción y la Conciliación. En tal caso las partes dispondrán de un término de 30 días contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas haga la solicitud en tal sentido, término que podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo. **VIGESIMA SEGUNDA. NORMAS APLICABLES.** El presente contrato se rige por el derecho privado y en especial por lo dispuesto en los Acuerdos directivos No. 04 y 05 de 2024, de la Junta Directiva - Manual de contratación de la ESE. San Antonio de Padua. **VIGESIMA TERCERA. CESIÓN.** EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato sin previa autorización emitida por el Gerente de la ESE. San Antonio de Padua. **VIGESIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD SOBRE BIENES ENCOMENDADOS.** EL CONTRATISTA es responsable por la pérdida o deterioro de los bienes encomendados a su custodia. En caso de entrega de elementos devolutivos que le sean suministrados para el desarrollo de sus actividades, será mediante inventario individual, comprometiéndose a devolverlos una vez vencido el contrato en el estado en que le fueron entregados o mediante reparación o reposición en el caso de daño o pérdida, salvo deterioro normal de los mismos. **VIGESIMA QUINTA. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN.** El contratista apoyará la acción del Estado Colombiano y particularmente la ESE. San Antonio de Padua, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución y la Ley colombiana tales como: 1) El contratista se compromete a no ofrecer ni dar dádivas ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil. 2) El contratista se compromete formalmente a no efectuar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la ejecución del presente contrato. 3) En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial "Lucha contra la Corrupción" a través de los números telefónicos (1) 560 10 95, (1) 565 76 49, (1) 562 41 28, vía fax número telefónico (1) 565 88 71; la línea transparente del programa, a los números telefónicos 9800-91 30 40 ó (1) 560 75 56; correo electrónico, en la dirección: webmaster@anticorrupcion.gov.co, al sitio de denuncias del programa, en la página de Internet: www.anticorrupcion.gov.co; correspondencia o personalmente en la dirección: Carrera 8 No. 7-27 Bogotá D.C. **VIGESIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD Y USO RESTRINGIDO DE LA INFORMACIÓN.** a) EL CONTRATISTA respecto de la información que requiera, adquiera, procese, utilice, sintetice, reproduzca, etc, durante y con ocasión de la ejecución del contrato dará a dicha información exclusivamente el uso indispensable para la debida ejecución estando prohibido su revelación y publicación, divulgación, transmisión o reproducción a terceros con un fin distinto a la ejecución del contrato sin previa autorización escrita de la ESE San Antonio de Padua. b) EL CONTRATISTA se obliga a cuidar que sus empleados, contratistas o mandatarios que por la razón que sea, se involucren o relacionen con cada actividad objeto de este contrato, se obliguen solidaria e íntegramente a la protección aquí establecida. c) La trasgresión a la presente obligación de confidencialidad,



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simiti@sanantoniodepadua.gov.co

www.esehospitalosanantoniodepaduadesimiti.gov.co


@hospitalosanantoniodepaduadesimiti



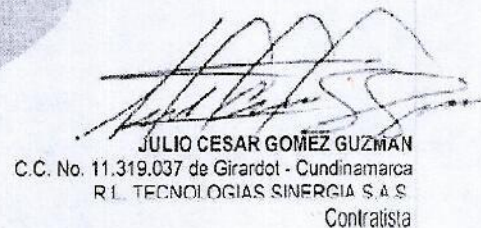
E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

dará lugar a la terminación anticipada y unilateral del presente contrato por la parte perjudicada, así como a las acciones judiciales y la indemnización por perjuicios a que haya lugar. d) Bajo los términos del presente contrato, antes de que el CONTRATISTA publique o divulgue, o haga publicar o divulgar alguna ponencia u otro artículo que incorpore o revele cualquier información derivada directa o indirectamente de la ejecución del presente contrato o de algún proyecto específico, enviará un ejemplar de dicha ponencia o artículo a la ESE. San Antonio de Padua, para sus comentarios y respectiva aprobación o negación. **VIGESIMA SEPTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS.** En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, de Protección de Datos Personales, la E.S.E. San Antonio de Padua, garantiza la confidencialidad de los datos personales de sus usuarios. Le comunicamos que su dirección de correo electrónico forma parte de una base de datos gestionada bajo la responsabilidad de la E.S.E. San Antonio de Padua, con la única finalidad de prestarle los servicios por usted solicitados, por su condición de paciente, empleado, proveedor, o porque nos haya solicitado información en algún momento. Es voluntad de la ESE. San Antonio de Padua., evitar el envío deliberado de correo no solicitado, por lo cual podrá en todo momento, ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal por correo ordinario a: contactenos@esesanantoniodepaduadesimiti.gov.co. **VIGESIMA OCTAVA. DOCUMENTOS.** Hacen parte integral de la presente orden, los siguientes documentos: 1. Estudios y documentos previos. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Propuesta u oferta de servicios presentada por el contratista, Hoja de Vida y demás anexos y documentos de la propuesta. 4. Certificado de declaración de bienes y rentas. 5. Certificados de antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales vigentes, medidas correctivas. 6. Certificado que acredite que el CONTRATISTA se encuentra afiliado al sistema de seguridad social integral (salud y pensión o autoliquidaciones mensuales). 7. Registro Único Tributario. 8. Registro Presupuestal. 9. Hacen igualmente parte de este instrumento, todos los documentos de supervisión e informes sobre la gestión contractual que se produzcan a lo largo del término del contrato. **VIGESIMA NOVENA. NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS VIA ELECTRÓNICA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 del CPACA (Ley 1437-2011), el CONTRATISTA autoriza a la ESE HSAP para realizar la notificación de actos administrativos vía electrónica, al siguiente correo electrónico: contador@sinerqiaonline.com **TRIGESIMO. CERTIFICADO SARLAFT.** El CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende presentado con la firma del presente contrato, que cumple con las normas sobre prevención y control de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo que le resulten aplicables y que los ingresos o bienes del CONTRATISTA no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique. **TRIGESIMO PRIMERO.** La entidad contratante debe notificar de forma inmediata la nulidad de la posesión del cargo del firmante del convenio, representante legal o miembros de junta directiva en caso de ser removidos o declaradas nulas sus elecciones, para que de esta forma se pueda realizar un nuevo proceso de debida diligencia, al igual, la terminación unilateral y configuración de un nuevo contrato. **TRIGESIMO SEGUNDO. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** Este contrato se perfecciona con la firma de la partes y registro presupuestal, para su ejecución se requiere aprobación de la garantía cuando haya lugar, la existencia de la disponibilidad y registro presupuestal correspondiente.

Para constancia se firma en el municipio de Simití – Bolívar, el primer (01) día del mes de enero de 2026.



JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS
Gerente E.S.E. San Antonio de Padua
Contratante



JULIO CESAR GÓMEZ GUZMÁN
C.C. No. 11.319.037 de Girardot - Cundinamarca
R.L. TECNOLOGIAS SINERGIA S A S
Contratista

Elaboro: MJRA Abogado externo
Revisó: P.U. Recursos Humanos y Presupuesto
Aprobó: Gerente E.S.E. HSAP



602 7331040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com
www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co
[@hospitaisanantoniodepaduadesimiti](https://www.instagram.com/hospitaisanantoniodepaduadesimiti)

2



Simití – Bolívar, primero (01) de enero de 2026

Doctora
ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
 Profesional Universitario – Jefe de Recursos Humanos y Presupuesto
 Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Padua
 E.S.D.

REF.: Designación de la Supervisión del Contrato de Prestación de Servicios 103 del primero (01) de enero de 2026 – Celebrado entre la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua y TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S., identificado con Nit. 900.349.841-1

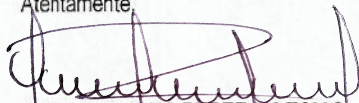
Respetada Doctora,

JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS, obrando en mi condición de Gerente de la E.S.E. San Antonio de Padua, Nit. 900.196.366, por medio del presente escrito manifiesto que ha sido designada supervisora del Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103 – 2026, cuyo objeto contractual es: Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua. Término de la ejecución, DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCIÓN CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026. Valor del Contrato DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE, quien tendrá a su cargo vigilar el desarrollo de las actividades estipuladas en el presente Contrato, teniendo en cuenta el objeto del mismo.


Para el desarrollo de la SUPERVISIÓN del contrato deberá tener en cuenta las funciones descritas en el TITULO III, CAPITULO III, del Estatuto de Contratación de la E.S.E., no obstante, dentro de las funciones principales del supervisor están las de:

- 1) Elaborar y suscribir el acta de inicio del contrato teniendo en cuenta que el contratista debe iniciar la ejecución del mismo previo cumplimiento de los requisitos de ejecución y legalización del contrato.
- 2) Velar porque el servicio objeto del presente contrato se cumpla en las condiciones y características aquí consignadas.
- 3) Velar por el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato por las partes.
- 4) Revisar y aprobar los Informes Mensuales de Ejecución Contractual y las cuentas que presente EL CONTRATISTA de acuerdo con lo estipulado en este contrato.
- 5) Verificar que al contrato se adjunten todos los documentos exigidos para el perfeccionamiento, legalización y ejecución del mismo.
- 6) Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la obligación establecida en el presente Contrato en cuanto a su obligación de afiliación al sistema General de seguridad en salud, previstos en la Ley 100 de 1993 y la cotización mensual a los mismos.
- 7) Proyectar y tramitar el acta de liquidación final del Contrato.
- 8) Las demás acciones que correspondan al ejercicio propio de las funciones de supervisión.
- 9) Tramitar de manera oportuna las adiciones, prorrogas y modificaciones del contrato.
- 10) Informar al ordenador del gasto del incumplimiento de obligaciones contractuales a cargo del CONTRATISTA durante la ejecución del contrato o dentro del término estipulado en él.
- 11) Cumplir con las obligaciones de control y vigilancia establecidas en las Leyes 1952 de 2019 y Ley 1474 de 2011, demás normas y disposiciones concordantes.
- 12) En caso de incumplimiento de las obligaciones antes citadas, se aplicarán las sanciones previstas en la Ley 80 de 1993 y Ley 1952 de 2019 y Ley 1474 de 2011, Acuerdo Directivo 004 de 2025 y demás normas concordantes.
- 13) Mediante comunicación escrita el Hospital podrá cambiar al supervisor designado.

Atentamente,


JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS
 Gerente E.S.E. San Antonio de Padua

Notificado,


ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
 E.S.E. San Antonio de Padua
 P.U. Jefe Recursos Humanos y Presupuesto





ACTA DE APROBACIÓN Y ACEPTACIÓN DE PÓLIZA (Resolución 257 sep.28 de 2020)

De conformidad con el proceso de contratación, se procede a revisión, aprobación y aceptación de la garantía única o Póliza de Seguro de Cumplimiento en Favor de Entidades Estatales, presentada por: CONTRATISTA persona jurídica: **TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.**, Nit. 900.349.841-1, Contrato inicial o contrato adicional que avala el cumplimiento de las obligaciones surgidas del Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103 – 2026, cuyo objeto es: Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua.

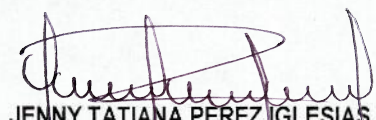
Póliza No. 63-46-101006903, Vigencia: desde: 12-02-2026 hasta: 31-12-2027 Compañía que emite: **SEGUROS DEL ESTADOS S.A.**, NIT. 890.009.578-6 Fecha de expedición: 12-03-2026

AMPARO	VIGENCIA DESDE (d/m/a)	VIGENCIA HASTA (d/m/a)	VALOR ASEGURADO
Seriedad de la oferta			
Cumplimiento del contrato	12-02-2026	31-06-2027	\$42.990.337,50
Pago anticipado			
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones			
Calidad del bien			
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	12-02-2026	31-12-2027	\$57.320.450,00
Amparo de estabilidad de obra			
Responsabilidad civil profesional			

Se verificó que la póliza cuenta con los anexos de condiciones generales y particulares que acreditan su eficacia jurídica por haber sido expedida según lo estipulado en el contrato y según las prescripciones legales, siendo procedente impartirle aprobación y aceptación. La gerencia encuentra que se ajusta a los parámetros fijados en el contrato, por lo tanto, la aprueba y acepta en todas sus partes.

NOTA ACLARATORIA: Se deja constancia de que aun cuando la garantía fue expedida en fecha doce (12) de marzo de 2026 su cobertura inicia a partir del doce (12) de febrero de 2026, y por tanto para los efectos de ejecución del contrato se tendrá como fecha de referencia la fecha de inicio de cobertura y no la fecha de expedición de la misma, entre tanto que la presente acta de aprobación de póliza se suscribirá con fecha de doce (12) de febrero de 2026.

Para constancia se firma, el doce (12) día del mes de febrero de 2026.


JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS
 Gerente E.S.E. San Antonio de Padua

Elaboro MJRA. Abogado externo.
 Reviso PU. Recurso Humano
 Aprobó Gerente. ESE. HSAP



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simití



simitisanantoniodepadua@gmail.com
 www.esehospital-sanantoniodepaduadesimiti.gov.co

CIUDAD DE EXPEDICIÓN: BOGOTÁ, D.C.			SUCURSAL: AGENCIA MANDATARIA - CALLE 98			COD. SUC: 63		NO. PÓLIZA: 63-46-101006903		ANEXO: 0	
FECHA EXPEDICIÓN:			VIGENCIA DESDE:			A LAS:		VIGENCIA HASTA:		A LAS:	
DÍA:	MES:	AÑO:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORAS:	DÍA:	MES:	AÑO:	HORAS:	TIPO MOVIMIENTO: EMISIÓN ORIGINAL
12	03	2026	12	02	2026	00:00	31	12	2027	23:59	

DATOS DEL TOMADOR / GARANTIZADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S	IDENTIFICACIÓN: NIT. :900,349,841-1
DIRECCIÓN: CR 5 NRO. 48 - 31 BRR PIEDRA	CIUDAD: IBAGUE - TOLIMA
	TÉLEFONO: 3165299660

DATOS DEL ASEGURADO / BENEFICIARIO

ASEGURADO/BENEFICIARIO: ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA DE SIMITI	IDENTIFICACIÓN: NIT. :900,196,366-6
DIRECCIÓN: CALLE PRINCIPAL	CIUDAD: SIMITI - BOLIVAR
ADICIONAL:	TÉLEFONO: 5697288

OBJETO DEL SEGURO

CON SUJECCIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA QUE SE ANEXAN ECU010B, QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DE LA MISMA Y QUE EL ASEGURADO Y EL TOMADOR DECLARAN HABER RECIBIDO Y HASTA EL LÍMITE DE VALOR ASEGURADO SEÑALADO EN CADA AMPARO, SEGUROS DEL ESTADO S.A., GARANTIZA:

EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO NO. 103 - 2026 DE PRESTACION DE SERVICIOS CUYO OBJETO ES: PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA, RESPUESTA Y SOLUCION DE INCIDENTES SOBRE ADMINISTRACION Y OPERACION DEL SISTEMA DE INFORMACION SHIHO-S-WEB, APOYO EN LA SOLUCION DE PROBLEMAS A TRAVES DE LA MESA DE APOYO EN FORMA REMOTA, ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y SERVICIOS ELECTRONICOS PARA LA ENTIDAD HOSPITALARIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE PADUA

AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS			
AMPAROS:	VIGENCIA DESDE:	VIGENCIA HASTA:	SUMA ASEG/ACTUAL:
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12/02/2026	30/06/2027	\$ 42,990,337.50
CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES	12/02/2026	31/12/2027	\$ 57,320,450.00
ACLARACIONES:			

VALOR PRIMA NETA:	GASTOS EXPEDICIÓN:	IVA:	TOTAL A PAGAR:	VALOR ASEGURADO TOTAL	PLAN DE PAGO:
\$ 334,264.60	\$ 8,000.00	\$ 65,030.27	\$ 407,294.87	\$ 100,310,787.50	CONTADO

INTERMEDIARIO			DISTRIBUCIÓN COASEGURO		
NOMBRE:	CLAVE:	% PART:	NOMBRE COMPAÑÍA:	% PART:	VALOR ASEGURADO:
CLEMA LIZ ROMERO	220566	100,00			

QUEDA EXPRESAMENTE CONVENIDO QUE LAS OBLIGACIONES DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. SE REFIERE UNICAMENTE AL OBJETO Y OBSERVACIONES DE LA(S) GARANTÍA(S) QUE SE ESPECIFICAN EN ESTE CUADRO

PARA EFECTO DE NOTIFICACIONES LA DIRECCIÓN DE SEGUROS DEL ESTADO S.A. ES TRV. 19 NO. 98 - 12 - TELÉFONO: 6232600 - BOGOTÁ, D.C.

[Firma Autorizada]



[Firma Tomador]

63-46-101006903

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda Acevedo - Vicepresidente de Fianzas

FIRMA TOMADOR



SEGUROS
DEL
ESTADO S.A.
NIT. 960.009.578-6

CONSTANCIA DE NO REVOCATORIA NI CANCELACIÓN POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA

Hacemos constar, que la póliza No. 63-46-101006903, anexo 0, no expirará por falta de pago de la prima, ni por revocatoria unilateral del tomador de la póliza o de la aseguradora.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el decreto 1082 de 2015, el cual regula las garantías ante entidades estatales.

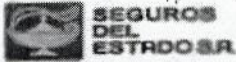
Dado en BOGOTA, D.C., a los 12 días del mes de Marzo de 2026

FIRMA AUTORIZADA: Jose Luis Ojeda Acevedo - Vicepresidente de Fianzas

Oficina Principal: Autopista Norte # 103 - 60, Piso 5 Bogotá D.C. Teléfono: 601-2186977, 601-6019330
ASISTENCIA CELULAR #388 - FUERA DE BOGOTA 018000123010
www.segurosdeleestado.com

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO



NTT. 980.009.578-6
1. AMPAROS.

**PÓLIZA ÚNICA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES
SOMETIDA AL DECRETO 1082 DE 2015 No.63-46-101006903**

SEGUROS DEL ESTADO S.A., QUE EN ADELANTE SE DENOMINARÁ SEGURESTADO OTORGA A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, HASTA EL MONTO DEL VALOR ASEGURADO PACTADO, LOS AMPAROS MENCIONADOS EN LA CARÁTULA DE LA PRESENTE PÓLIZA, CUBRIENDO CON ELLOS, SIEMPRE LOS PERJUICIOS DIRECTOS QUE CON SUJECCIÓN A LA DEFINICIÓN DE LAS CONDICIONES ADELANTE INDICADAS, LLEGARE A CAUSAR EL GARANTIZADO POR EL INCUMPLIMIENTO QUE, ATRIBUIBLE A SU ACCIÓN U OMISIÓN, PRODUJERE.

LOS AMPAROS QUE SE OTORGAN EN ESTA PÓLIZA SERÁN INDEPENDIENTES UNOS DE OTROS RESPECTO DE SUS RIESGOS Y DE SUS VALORES ASEGURADOS. SEGÚN LAS DEFINICIONES QUE A CONTINUACIÓN SE INDICAN:

1.1 AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

EL AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA, CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, LA SANCIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1.1.1 LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACIÓN O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRÓRROGA SEA INFERIOR A TRES (3) MESES.

1.1.2 EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

1.1.3 LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.

1.1.4 LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

1.2 AMPARO DE BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO.

EL AMPARO DE BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE LLEGUEN A CAUSAR, CON OCASIÓN DE (I) LA NO INVERSIÓN DEL ANTICIPO, (II) EL USO INDEBIDO DEL ANTICIPO Y (III) LA APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS RECURSOS RECIBIDOS POR EL CONTRATISTA GARANTIZADO EN CALIDAD DE ANTICIPO.

1.3 AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO.

EL AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE CAUSEN POR LA NO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL, DEL DINERO ENTREGADO AL CONTRATISTA GARANTIZADO A TÍTULO DE PAGO ANTICIPADO, CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR.

1.4 AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO, CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, POR LOS PERJUICIOS DIRECTOS DERIVADOS DE: (A) EL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA; (B) EL CUMPLIMIENTO TARDÍO O DEFECTUOSO DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA; (C) LOS DAÑOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES; Y (D) EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA SIEMPRE QUE SE HUBIEREN PACTADO PREVIAMENTE EN EL CONTRATO GARANTIZADO.

EN VIRTUD DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 44 DE LA LEY 610 DE 2000, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUBRIRÁ LOS PERJUICIOS CAUSADOS A LA ENTIDAD ESTATAL COMO CONSECUENCIA DE LA CONDUCTA DOLOSA O CULPOSA, IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE UN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SIEMPRE Y CUANDO ESOS PERJUICIOS DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS

OBLIGACIONES SURGIDAS DEL CONTRATO AMPARADO POR LA GARANTÍA.

1.5 AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES.

EL AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES DE NATURALEZA LABORAL, CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, POR LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCACIONEN, A RAÍZ DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTÉ OBLIGADO EL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AMPARADO EN EL TERRITORIO NACIONAL.

ESTA GARANTÍA NO SE APLICARÁ PARA LOS CONTRATOS QUE SE EJECUTEN EN SU TOTALIDAD FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL POR PERSONAL CONTRATADO BAJO UN RÉGIMEN JURÍDICO DISTINTO AL NACIONAL.

1.6 AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA.

EL AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA, CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE GENEREN COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, PRESENTADOS EN LA OBRA ENTREGADA Y RECIBIDA A SATISFACCIÓN DE DICHA ENTIDAD ESTATAL O SUS REPRESENTANTES, CUYA CAUSA SEA IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO.

1.7 AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO

EL AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, DE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO, QUE SE OCACIONEN CON POSTERIORIDAD A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, Y QUE SE DERIVEN DE LA DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

EN LOS CONTRATOS DE INTERVENTORIA, LA VIGENCIA DE ÉSTE AMPARO DEBE SER IGUAL AL PLAZO DE LA GARANTÍA DE ESTABILIDAD DEL CONTRATO PRINCIPAL EN CUMPLIMIENTO DEL PARAGRAFO DEL ARTÍCULO 85 DE LA LEY 1474 DE 2011.

1.8 CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS.

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA DE LOS PERJUICIOS OCACIONADOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA, SUFRIDOS POR LA DEFICIENTE CALIDAD E INCORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES QUE RECIBE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA EN CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO GARANTIZADO.

2. EXCLUSIONES.

LOS AMPAROS OTORGADOS EN LA PRESENTE PÓLIZA NO OPERARÁN CUANDO LOS DAÑOS A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA SE GENEREN POR:

2.1 CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES, LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.

2.2 DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA GARANTIZADO, A LOS BIENES DE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, NO DESTINADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL.

2.3 EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A QUE SE ENCUENTRE OBLIGADA LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA.

2.4 EL DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, COMO CONSECUENCIA DEL TRANSCURSO DEL TIEMPO.

3. SUMA ASEGURADA.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1079 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, SEGURESTADO NO ESTARÁ OBLIGADO A RESPONDER SI NO HASTA CONCURRENCIA DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE SINIESTRO, DETERMINADA EN LA CARÁTULA DE ESTA PÓLIZA PARA CADA AMPARO.

4. VIGENCIA.

LA VIGENCIA DE LOS AMPAROS OTORGADOS EN LA PRESENTE PÓLIZA, SE HARÁ BAJO LOS LINEAMIENTOS DEL DECRETO 1082 DE 2015 Y CONSTARÁN EN LA CARÁTULA DE LA MISMA O EN SUS ANEXOS.

5. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA.

PARA HACER EFECTIVOS CUALQUIERA DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR SEGURESTADO, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA DEBERÁ GARANTIZAR EL DEBIDO PROCESO DE SEGURESTADO Y EL CONTRATISTA, MEDIANTE EL AGOTAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 1474 DE 2011 O LAS NORMAS QUE LO SUSTITUYAN O MODIFIQUEN.

LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, LE CORRESPONDERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y ACREDITAR LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA SI FUERE EL CASO.

EL PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁ SEGUIR LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, PARA LA EFECTIVIDAD DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR ESTA PÓLIZA, SERÁ:

5.1 RESPECTO DEL AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE IMPONGA LA SANCIÓN PREVIAMENTE ESTABLECIDA POR LA OCURRENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS EVENTOS PREVISTOS EN LA CONDICIÓN 1.1 DE ÉSTA PÓLIZA, Y DISPONGA LA EFECTIVIDAD DE ÉSTE AMPARO A SEGURESTADO.

5.2 EN CASO DE DECRETARSE LA CADUCIDAD, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EN EL CUAL, ADEMÁS DE LA DECLARATORIA DE LA MISMA, HARÁ EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL O CUANTIFICARÁ EL MONTO DEL PERJUICIO, ORDENANDO SU PAGO TANTO AL CONTRATISTA COMO A SEGURESTADO. DICHO ACTO ADMINISTRATIVO SERÁ CONSTITUTIVO DEL SINIESTRO.

5.3 EN EL EVENTO DE IMPOSICIÓN DE MULTAS, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE ORDENANDO SU PAGO AL CONTRATISTA Y SEGURESTADO. DICHO ACTO ADMINISTRATIVO SERÁ CONSTITUTIVO DEL SINIESTRO.

5.4 EN LOS DEMÁS EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA, PROFERIRÁ EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE, EN EL CUAL, ADEMÁS DE DECLARAR EL INCUMPLIMIENTO PROCEDERÁ A CUANTIFICAR EL MONTO DE LA PÉRDIDA O A HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL, ORDENANDO SU PAGO AL CONTRATISTA Y SEGURESTADO. EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE ES LA RECLAMACIÓN PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURO.

LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EMITIDOS POR LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE QUE SEAN CONSTITUTIVOS O DECLARATIVOS DEL SINIESTRO, DEBERÁN ESTAR EJECUTORIADOS Y DEBIDAMENTE NOTIFICADOS, DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1437 DE 2011.

6. COMPENSACIÓN.

EN VIRTUD DE LA COMPENSACIÓN COMO MEDIO DE EXTINCIÓN DE LAS OBLIGACIONES RECONOCIDA EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY 1150 DE 2007, SEGURESTADO TENDRÁ EN CUENTA TODAS LAS SUMAS DE DINERO QUE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA LE ADEUDE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, POR CUALQUIER CONCEPTO. PARA TALES EFECTOS, SE DEBERÁ TENER EN CUENTA LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, EFECTUADA EN LOS TÉRMINOS LEGALES O CONVENCIONALES.

7. FORMAS DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.

LA INDEMNIZACIÓN SERÁ PAGADERA EN DINERO, O MEDIANTE LA REPOSICIÓN, REPARACIÓN O RECONSTRUCCIÓN DE LA COSA ASEGURADA, A OPCIÓN DE SEGURESTADO, SIN PERJUICIO QUE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA EN EL EVENTO DE DECLARATORIA DE CADUCIDAD DECIDA CONTINUAR LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRATADO A TRAVÉS DE SEGURESTADO O DE OTRO CONTRATISTA, A QUIEN A SU VEZ SE LE PODRÁ DECLARAR LA CADUCIDAD, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

EN EL EVENTO EN QUE POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO, SEGURESTADO RESOLVIERA CONTINUAR, COMO CESIONARIO, CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA ESTUVIESE DE ACUERDO CON ELLO, EL CONTRATISTA GARANTIZADO ACEPTA DESDE EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DE ESTA PÓLIZA, LA CESIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO A FAVOR DE SEGURESTADO.

8. PLAZO PARA EL PAGO.

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, SEGURESTADO DEBERÁ EFECTUAR EL PAGO DEL SINIESTRO DENTRO DEL MES SIGUIENTE AL CUAL LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA HAYA ACREDITADO LOS REQUISITOS DEL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, A TRAVÉS DEL ACTO ADMINISTRATIVO A QUE HACE REFERENCIA EL NUMERAL 5. DE ESTAS CONDICIONES.

9. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN.

PARA LOS CASOS EN QUE LA SUMA ASEGURADA DE ESTA PÓLIZA DEBA SER AUMENTADA O DISMINUIDA Y PARA AQUELLOS EN LOS CUALES LAS ESTIPULACIONES DEL CONTRATO GARANTIZADO SEAN MODIFICADAS, SEGURESTADO A SOLICITUD PREVIA DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y DE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA (O EL INTERVENTOR, SUPERVISOR, ETC., EN SU CASO), EXPEDIRÁ UN CERTIFICADO O ANEXO DE MODIFICACIÓN DE LA PÓLIZA, EN EL CUAL CONSTEN LAS MODIFICACIONES CORRESPONDIENTES. PARA TAL EFECTO SE HACE INDISPENSABLE ACOMPAÑAR A LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN A SEGURESTADO EL DOCUMENTO (OTROSÍ, CLÁUSULA ADICIONAL, ETC.) QUE CONTENGA LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO.

EL ÚLTIMO ANEXO O CERTIFICADO DE MODIFICACIÓN, SERÁ EL QUE LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA HARÁ EFECTIVO, DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5. DE ESTAS CONDICIONES.

10. VIGILANCIA SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO.

SEGURESTADO TENDRÁ LA FACULTAD DE EJERCER LA VIGILANCIA DEL CONTRATO, PARA LO CUAL LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA LE PRESTARÁ LA COLABORACIÓN NECESARIA PARA ELLO. EN LOS CASOS EN LOS CUALES EL CONTRATO GARANTIZADO TENGA POR OBJETO ASUNTOS RELACIONADOS CON EL ORDEN PÚBLICO Y LA SEGURIDAD NACIONAL, LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA PODRÁ PROHIBIR O LIMITAR ÉSTA FACULTAD.

11. NO CANCELACIÓN DE LA PÓLIZA POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA E IRREVOCABILIDAD DE ESTE SEGURO.

LA PRESENTE PÓLIZA NO EXPIRARÁ POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA NI PODRÁ SER REVOCADA UNILATERALMENTE.

12. CLÁUSULAS INCOMPATIBLES

EN CASO DE INCONGRUENCIA PRESENTADA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES Y LAS CONDICIONES GENERALES DE ESTA PÓLIZA, PREVALECEÁN LAS PRIMERAS.

13. COASEGURO

EN CASO DE EXISTIR COASEGURO, ESTO ES LA DISTRIBUCIÓN ENTRE VARIAS ASEGURADORAS DE DETERMINADO RIESGO, AL NO EXISTIR SOLIDARIDAD ENTRE LAS MISMAS, EL IMPORTE DE LA INDEMNIZACIÓN SE DISTRIBUIRÁ Y HARÁ EXIGIBLE ENTRE LOS COASEGUADORES, EN PROPORCIÓN A LAS CUANTÍAS DE SU RESPECTIVA PARTICIPACIÓN.

ACTA DE INICIO
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CPS No. 103-2026

TIPO DE CONTRATO	Contrato de Prestación de Servicios
NUMERO DE CONTRATO	103 de 2026
TIEMPO DE EJECUCIÓN	DESDE DEL INICIO DE LA EJECUCION CONTRATO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026
OBJETO	Prestación de servicios de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema de información SIHOS-WEB, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos para la Entidad Hospitalaria Empresa Social del Estado San Antonio de Padua
MODALIDAD	Contratación directa
CONTRATANTE	E.S.E. SAN ANTONIO DE PADUA NIT. 900.196.366-6
CONTRATISTA	TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S. Nit. 900.349.841-1
REPRESENTANTE LEGAL	JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN CC. 11.319.037
SUPERVISOR	PROFESIONAL UNIVERSITARIO - RECURSO HUMANO, PRESUPUESTO
VALOR DEL CONTRATO	DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS DOS MIL DOSIENTOS CINCUENTA PESOS (\$286.602.250,00) M/CTE
FECHA DE INICIO	12 de febrero de 2026
CDP	109 de 2026

En el municipio de Simiti- Bolívar, a los doce (12) días del mes de febrero de 2026, se reunieron en las instalaciones de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ, en representación de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua, en calidad de SUPERVISORA del Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103-2026, y JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN, persona mayor de edad, quien se identifica con Cedula de Ciudadanía No. 11.319.037, quien obra como Representante Legal de **TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.**, identificada con Nit. 900.349.841-1, en calidad CONTRATISTA, con el fin de suscribir la siguiente Acta de Inicio, bajo los siguientes:

CONSIDERANDOS

1. Que la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua suscribió Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103-2026 fechado el primer (01) días del mes de enero de 2026.
2. Que mediante oficio fechado el primero (01) de enero de la presente anualidad, se designó al PU. Jefe Recurso Humano, como supervisora del Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103-2026 quien deberá cumplir con las obligaciones determinadas en el contrato y demás de orden legal, constitucional y reglamentario.
3. Que mediante acta de aprobación y aceptación de póliza de fecha 12-02-2026, Póliza No. 63-46-101006903, Vigencia: desde: 12-02-2026 hasta: 31-12-2027 Compañía que emite: **SEGUROS DEL ESTADOS S.A.** NIT. 890.009.578-6, constituida por el contratista **TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.**, Nit. 900.349.841-1 se observa que la póliza presentada cuenta con los anexos de condiciones generales y particulares que acreditan su eficacia jurídica por haber sido expedida según lo estipulado en el Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103-2026.
4. El supervisor del contrato velara porque el contratista disponga de las condiciones necesarias que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones en la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua. Así mismo dispondrá lo necesario para entregar y facilitar la información que requiera el contratista para la ejecución de las obligaciones contractuales. La solicitud y requerimiento deberá hacerse formalmente mediante documento físico o electrónico y formará parte del archivo de la supervisión.
5. Que en el referido contrato se encuentra incluido dentro del marco de obligaciones del Supervisor la de elaborar y suscribir "1). El acta de inicio del contrato teniendo en cuenta que el contratista debe iniciar la ejecución del mismo previo cumplimiento de los requisitos de ejecución y legalización del contrato".
6. Que se encuentran acreditados los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato, por lo que

ACUERDAN



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com



www.esehospital-sanantoniodepadua-desimiti.gov.co



E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE PADUA SIMITI
NIVEL DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

Fijar como fecha de inicio de la ejecución de las actividades objeto del Contrato de Prestación de Servicios CPS No. 103-2026 el día doce (12) de febrero de 2026.

Para constancia firmen quienes intervienen

JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN
C.C. 11.319.037 de Girardot - Cundinamarca
R.L. TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.
Contratista

ANGELA PAOLA GALVIS JIMENEZ
Supervisora



602 7332040



Kilometro 2 entrada Simiti



simitisanantoniodepadua@gmail.com

www.esehospitalsanantoniodepaduadesimiti.gov.co

Ibagué, 2 de enero de 2026

**Doctora
JENNY TATIANA PEREZ IGLESIAS
Gerente
ESE. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA
Simiti - Bolivar**

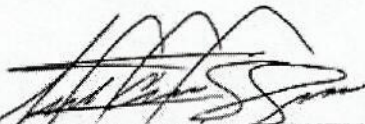
Ref.: Servicio de Mantenimiento y Soporte técnico remoto Software Sihos

Respetada Doctora:

Hemos ajustado nuestra propuesta de mantenimiento para generar mejores resultados a su organización, teniendo en cuenta procedimientos, niveles de servicio y tiempos de respuesta.

Consideramos para el año 2026 una propuesta de soporte técnico remoto, que incluye mesa de ayuda y servicios electrónicos.

Cordial Saludo,



JULIO CESAR GÓMEZ GUZMAN
Gerente General
TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S
ceo@sinergiaonline.com
CEL: 3165299660



www.sinergiaonline.com



(+57) 316 273 3407
Ibagué, Tolima

soporte@sinergiaonline.com
Cra 5 #48-31 Piedra Pintada Alta

www.sinergiaonline.com

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

Esta propuesta se encuentra protegida por las normas de derechos de autor, propiedad intelectual e industrial, según Ley 23 de 1982, Decisión Andina 351 de 1993, Ley 603 de 2000, Ley 1834 de 2017 y normas sobre delitos informáticos de la Ley 1273 de 2009 y Ley 2502 de 2025, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y demás normas de protección de datos personales y habeas data; se autoriza el uso a la entidad a tener acceso a ella únicamente para efectos de evaluación. La reproducción, distribución o modificación, aunque sea de un ejemplar, se considerará un delito según lo dispuesto en los artículos 270 y 271 del Código Penal.

La información aquí plasmada está establecida como “información reservada” y deberá considerarse como tal en función del artículo 260 de la Decisión 286 de la Comunidad Andina. Conforme a lo establecido en la decisión 486 en su artículo 261: “No se considerará de dominio público o divulgada por disposición legal, aquella información que se proporcione a cualquier tipo de autoridad por una persona que la posea, cuando la suministre a efecto de obtener permisos, registros autorizaciones, licencias, o cualquier acto de autoridad”. La violación de esta reserva será considerada delito conforme a lo establecido en el artículo 308 del Código Penal.

El uso que hagan otras personas y funcionarios que tengan acceso a esta información deberá respetar los principios de lealtad, y buena fe debido a que la información contenida se ha de considerar como información privilegiada. Cualquier uso indebido esta información, y en especial si la persona que tiene acceso a este documento obtiene provecho ilegítimo para sí misma o para un tercero derivado de la información que aquí reposa, esta conducta se considerará como un delito de conformidad con lo establecido en los artículos 148 a 258 y 431 del Código Penal.

I. PROPUESTA TECNICA

1.1. Alcance

Se propone un servicio de mantenimiento, asistencia, respuesta y solución de incidentes sobre administración y operación del sistema, apoyo en la solución de problemas a través de la mesa de apoyo en forma remota, actualización del sistema de información y servicios electrónicos.

1.2. Procedimiento

Antes de contactar a soporte remoto usted deberá conocer el procedimiento establecido en los Acuerdos de Niveles de servicio establecidos por el proveedor del Software.

1.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

El Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS – 2026) permite al área de servicio al cliente brindar las condiciones controladas generales de la prestación del servicio y soporte técnico al cliente, donde el esquema de mesa de servicio y ayuda permite resolver los incidentes, problemas o dificultades relacionadas con los productos y servicios de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S.

El Acuerdo de Niveles de Servicio - ANS define los tiempos acordados para la entrega de servicios al cliente por parte del proveedor del software y los porcentajes de prestación de servicios de manera global, mas no enunciativo para un solo cliente, y clarifica las responsabilidades de ambas partes, además explica el procedimiento para asegurar que las necesidades del cliente sean satisfechas de manera oportuna.

Mantenimiento y soporte técnico de manera remota al software SIHOS usando plataforma digital ALE TICK regido por el acuerdo de niveles de servicio (ANS) 2026 de Tecnologías Sinergia SAS según registro, procesamiento, respuesta y solución de incidentes requeridos por el cliente.

1.4 Servicios que se prestan durante el tiempo del mantenimiento y el soporte técnico:

1.4.1 Servicio de facturación electrónica (Servicio prestado durante el tiempo del contrato de mantenimiento)

Tecnologías Sinergia SAS proveerá el servicio para la emisión de facturación electrónica, la cual estará alineada con la normatividad vigente al momento de la firma del contrato y será provista con nuestro Software SIHOS, este servicio solo estará disponible para clientes que se encuentran al día en sus pagos

1.4.2 Nomina Electrónica (Servicio prestado durante el tiempo del contrato de mantenimiento)

El sistema de generación de la nómina electrónica consta de diferentes elementos, los cuales, al trabajar de manera simultánea, permiten generar y enviar el documento .XML y .ZIP requerido por la DIAN, además del PDF con la información de la liquidación de nómina.

1.4.3 Actualización y/o Reléase del sistema de información

Cada vez que se tengan mejoras o nuevas características que afecten los módulos de software adquiridos por la institución que no impliquen desarrollos de nuevos formularios, procesos especiales y reportes, se harán actualizaciones y/o reléase frente a cambios realizados los cuales se efectuarán de manera virtual, los cuales estarán alineados con la normatividad vigente a la firma del contrato. Estos reléase serán notificados y socializados al cliente previo despliegue y se hará de conformidad con el ANS-2026.

1.4.4 Rips Json (Servicio Electrónico prestado durante el tiempo del contrato de mantenimiento)

El sistema cuenta con una solución de acuerdo a las normativas establecidas en las resoluciones (510, 1036, 2805, 2806, 1557 Y 2275) del Ministerio de Salud. Esta actualización se centra en el nuevo proceso para reportar los Registros de Información en Salud (RIPS) utilizando el formato JSON.

Los clientes que dispongan del servicio de facturación electrónica y estén actualizados con la nueva funcionalidad de RIPS JSON desarrollada por nuestra compañía, además de estar parametrizados correctamente, podrán beneficiarse de la función que permite la generación automática del archivo JSON después de recibir la respuesta de la DIAN con el CUFE.

En caso de que el cliente cuente con el componente DockerFile (API RIPS), la aplicación SIHOS podrá realizar el consumo de esta API para el envío automático del archivo a SISPRO. Posteriormente, recibirá el código CUV, el cual será remitido a las administradoras a través del correo electrónico.

1.4.5 Interoperabilidad de la historia clínica (Resumen Digital de Atención (RDA) Resolución 1888 de 2025)

Tecnologías Sinergia SAS proveerá el servicio para la Interoperabilidad de historia clínica electrónica – IHCE, estableciendo el mecanismo para el intercambio de información relativa a las atenciones en salud, de conformidad con la Resolución 1888 de 2025, la cual estará alineada con la normatividad vigente al momento de la firma del contrato y será provista con nuestro Software SIHOS.

II. MODULOS SOFTWARE SIHOS Web INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO	ADQUIRIDOS POR LA INST
• Inscripciones y comprobación de derechos(fotografía y Dactilografía)	X
• Agenda de profesionales y citas	X
• Admisiones	X
• Gestión de autorizaciones (Dec. 4747/2007)	X
• Historia clínica electrónica	X
○Consulta Médica General y Especializada	X
○Odontología	X
○Triage	X
○Urgencias ambulatoria y observación	X
○Internación en piso (Médico y Enfermería)	X
○Cirugía y anestesia	X
○Promoción y Prevención (Control de Metas y Fichas por Finalidad)	X
○Vacunación	X
○Laboratorio Clínico	X
○Imágenes Diagnósticas	X
○Otras ayudas Diagnósticas y Terapéuticas	X
• Liquidación de servicios de salud	X
• Caja de pacientes	X
• Facturación	X
• Inventario de Farmacia	X
• Almacén	X
• Caja de Entidades	X
• Cartera	X
• Registro Seguimiento y control de glosas	X
• Presupuesto	X
• Tesorería	X
• Registro de Movimiento de Bancos	X
• Liquidación de Impuestos Automáticos	X
• Contabilidad General y por Centros de Costos – NIIF	X
• Nómina	X
• Generador de Reportes e Indicadores de Gestión	X
• Generador de Reportes Especiales	X
○ Decreto 2193	
○ CGN – CGR - Información DIAN	
• Módulos de Administración, seguridad y auditoría	X

III. PROPUESTA ECONOMICA

DESCRIPCION	TOTAL
o Actualización, mantenimiento y soporte técnico remoto de enero hasta 31 de diciembre de 2026	\$225.465.546
o Bolsa de 100 horas de asesoría 60% virtual, 40% presencial (en una semana continua) con el objetivo de llevar a cabo las capacitaciones solicitadas previo cronograma establecido entre las partes.	\$15.376.681
SUBTOTAL	\$240.842.227
IVA 19%	\$45,760,023
TOTAL	\$286.602.250

Tecnologías Sinergia SAS le entrega el servicio de facturación electrónica durante el tiempo del contrato a los clientes que se encuentran al día en sus pagos.

IV. FORMA DE PAGO

El valor del contrato se dividirá en doce (12) cuotas así: Once (11) cuotas de \$23.883.520 y una (1) última cuota de \$23.883.530 pagaderas mensualmente a la presentación de la respectiva factura.

DURACIÓN: Desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2026

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

65743068

NUMERO

BELTRAN OROZCO

APELLIDOS

CLAUDIA CONSUELO

NOMBRES



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **10-JUL-1969**

LIBANO
(TOLIMA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.55

ESTATURA

O-

G.S. RH

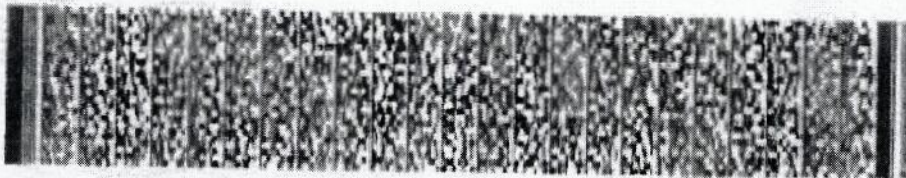
F

SEXO

03-SEP-1987 IBAGUE

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR



A-2900100-83108571-F-0085743068-20030131

0050603031H 02 132315260

2. Concepto Actualización

4. Número de formulario

14989820904



(415)7707212489984(8020) 000001498982090 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 0 3 4 9 8 4 1

6. DV

1

12. Dirección seccional

Impuestos y Aduanas de Ibagué

14. Buzón electrónico

9

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

25. Tipo de documento

1

26. Número de identificación

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S

36. Nombre comercial

TECNOLOGIAS SINERGIA SAS

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

39. Departamento

1 6 9 Tolima

40. Ciudad/Municipio

7 3 Ibagué

0 0 1

41. Dirección principal

CR 5 48 31 BRR PIEDRA PINTADA PARTE ALTA

42. Correo electrónico

contador@sinergiaonline.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

3 1 6 2 7 3 3 4 0 7

45. Teléfono 2

3 1 6 5 2 9 9 6 6 0

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación		
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		51. Código	52. Número establecimientos
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1 2		
6 2 0 1	2 0 1 0 0 4 0 6	4 6 5 1	2 0 1 0 0 4 0 6	6 2 0 2	7 2 1 0		1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código	5	7	9	1	0	1	4	4	2	4	8	5	2	5	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
- 52- Facturador electrónico
- 07- Retención en la fuente a título de renta
- 55- Informante de Beneficiarios Finales
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 14- Informante de exogena
- 42- Obligado a llevar contabilidad
- 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA

Usuarios aduaneros

54. Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	2	2																			

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
1	2	57. Modo	2	4	2
		58. CPC	8 4	8 3	8 1

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI NO

60. No. de Folios: 0

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre GOMEZ GUZMAN JULIO CESAR
985. Cargo Representante legal Certificado

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO No. 287539755



PIB

09:50:39

Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 05 de enero del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), la persona TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S identificado(a) con NIT número 9003498411:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx>

Carlos William Rodríguez Millán
Jefe División de Relacionamento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :

ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

CONSULTA EN LÍNEA DE INHABILIDADES DE QUIENES HAYAN SIDO CONDENADOS POR DELITOS SEXUALES COMETIDOS CONTRA MENORES DE 18 AÑOS

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que siendo las 09:56:20 horas del 05/01/2026, el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número **900349841-1** y Apellidos y Nombres **GOMEZ GUZMAN JULIO CESAR**

NO REGISTRA INHABILIDAD

La presente consulta se tendrá en consideración por la entidad o empresa **TECNOLOGIA/900349841-1** y su utilización es exclusivamente dentro del proceso de selección al cumplimiento de la Ley 1918 del 12/07/2018 "por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades de quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y otras disposiciones" y su Decreto Reglamentario 753 del 30/04/2019 "por medio del cual se reglamenta la Ley 1918 del 2018", con observancia de las Leyes 1581 del 17/10/2012, 1712 del 06/03/2014 y demás normas que regulan el tratamiento de datos.

<https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/consulta>



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy lunes 05 de enero de 2026, a las 09:51:41, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	11319037
Código de Verificación	11319037260105095141

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL ,
INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy lunes 05 de enero de 2026, a las 09:52:41, el número de identificación de la Persona Jurídica, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Número de identificación tributario
No. Identificación	9003498411
Código de Verificación	9003498411260105095241

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado



Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 05/01/2026 06:03:43 p. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía N°. **11319037** y Nombre: **JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **131781081** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando <https://www.policia.gov.co>, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Búsqueda

Imprimir

Información

515 9000



Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Cra. 59 N° 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá D.C.
Línea de atención: 018000-910112



RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)								
COLEFONDOS	231001	800,227,940	6	71	\$27,687,700	\$0	\$0	\$27,687,700
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	5	\$2,498,900	\$0	\$0	\$2,498,900
PORVENIR	230301	800,224,808	8	21	\$9,380,500	\$0	\$0	\$9,380,500
PROTECCION	230201	800,229,739	0	32	\$11,410,000	\$0	\$0	\$11,410,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				13	\$4,398,300	\$0	\$0	\$4,398,300
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	71	\$982,400	\$0	\$0	\$982,400
CCF (ADMINISTRADORAS: 8)				71	\$8,854,300	\$0	\$0	\$8,854,300
CAJASAN	CCF39	890,200,106	1	1	\$126,200	\$0	\$0	\$126,200
COLSUBSIDIO	CCF72	860,007,336	1	3	\$466,800	\$0	\$0	\$466,800
COMFABOY	CCF10	891,800,213	8	1	\$140,000	\$0	\$0	\$140,000
COMFACOR	CCF16	891,080,005	1	1	\$91,000	\$0	\$0	\$91,000
CONFAMILIAR HUILA	CCF32	891,180,008	2	13	\$1,693,600	\$0	\$0	\$1,693,600
CONFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	48	\$5,844,800	\$0	\$0	\$5,844,800
CONFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	3	\$394,000	\$0	\$0	\$394,000
CONFENALCO VALLE	CCF56	890,303,093	5	1	\$97,900	\$0	\$0	\$97,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 8)				71	\$6,875,000	\$0	\$0	\$6,875,000
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	2	\$280,000	\$0	\$0	\$280,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$152,000	\$0	\$0	\$152,000
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	2	\$204,800	\$0	\$0	\$204,800
NUOVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	12	\$1,199,900	\$0	\$0	\$1,199,900
NUOVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	3	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	1	\$73,200	\$0	\$0	\$73,200
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	23	\$2,268,800	\$0	\$0	\$2,268,800
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	27	\$2,468,500	\$0	\$0	\$2,468,500
TOTAL				71	\$44,399,400	\$0	\$0	\$44,399,400

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900349841	1	TECNOLOGIAS SINERGIA SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	UNICAA	Cra 5 No.48-31 Piedra Pintada Alta	IBAGUE-TOLIMA	2684756	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-12	2026-01	2078737523	9497841006	E	2026/01/13	2026/01/13	BANCOLOMBIA	0	\$44,399,400

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				71	\$27,687,700	\$0	\$0	\$27,687,700	
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	5	\$2,498,900	\$0	\$0	\$2,498,900	
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	21	\$9,380,500	\$0	\$0	\$9,380,500	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	32	\$11,410,000	\$0	\$0	\$11,410,000	
PROTECCION	230201	800,229,739	0	13	\$4,398,300	\$0	\$0	\$4,398,300	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				71	\$982,400	\$0	\$0	\$982,400	
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	71	\$982,400	\$0	\$0	\$982,400	
CCF (ADMINISTRADORAS: 8)				71	\$8,854,300	\$0	\$0	\$8,854,300	
CAJASAN	CCF39	890,200,106	1	1	\$126,200	\$0	\$0	\$126,200	
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	3	\$466,800	\$0	\$0	\$466,800	
COMFABOY	CCF10	891,800,213	8	1	\$140,000	\$0	\$0	\$140,000	
COMFACOR	CCF16	891,080,005	1	1	\$91,000	\$0	\$0	\$91,000	
COMFAMILAR HUILA	CCF32	891,180,008	2	13	\$1,693,600	\$0	\$0	\$1,693,600	
COMFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	48	\$5,844,800	\$0	\$0	\$5,844,800	
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	3	\$394,000	\$0	\$0	\$394,000	
COMFENALCO VALLE	CCF56	890,303,093	5	1	\$97,900	\$0	\$0	\$97,900	
EPS (ADMINISTRADORAS: 8)				71	\$6,875,000	\$0	\$0	\$6,875,000	
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	2	\$280,000	\$0	\$0	\$280,000	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$152,000	\$0	\$0	\$152,000	
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	2	\$204,800	\$0	\$0	\$204,800	
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	12	\$1,199,900	\$0	\$0	\$1,199,900	
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	3	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800	
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	1	\$73,200	\$0	\$0	\$73,200	
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	23	\$2,268,800	\$0	\$0	\$2,268,800	
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	27	\$2,468,500	\$0	\$0	\$2,468,500	
TOTAL				71	\$44,399,400	\$0	\$0	\$44,399,400	

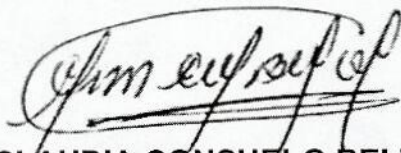
**LA SUSCRITA REVISORA FISCAL DE LA EMPRESA TECNOLOGIAS
SINERGIA S.A.S.**

NIT 900.349.841-1

CERTIFICA QUE:

De conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, CLAUDIA CONSUELO BELTRAN OROZCO, identificada con la cédula de ciudadanía número 65.743.068 expedida en IBAGUE - TOLIMA y Tarjeta Profesional No. 50372 - T, en mi calidad de Revisor Fiscal de TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S. identificada con NIT 900.349.841-1, manifiesto bajo la gravedad del juramento que la misma ha cumplido con el pago de los aportes sociales como son parafiscales, seguridad social: pensión y A.R.L., correspondiente al mes de diciembre 2025 y salud correspondiente al mes de enero del año 2026, según planilla número 9497841006 pagada el día 13 de enero de 2026 (anexo copia de planilla), correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a paz y salvo con las empresas Promotoras de Salud EPS, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Se expide la presente certificación en Ibagué, Tolima, a los trece (13) días del mes de enero de 2026.



**CLAUDIA CONSUELO BELTRAN OROZCO
REVISORA FISCAL
C.C. 65.743.068 de IBAGUE - TOLIMA
T.P. 50372 - T**



POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA



Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que siendo las 06:02:33 PM horas del 05/01/2026, el ciudadano identificado con:

Cédula de Ciudadanía N° **11319037**

Apellidos y Nombres: **GOMEZ GUZMAN JULIO CESAR**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES

de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las [preguntas frecuentes](#) o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.



Dirección: Avenida El Dorado # 75
– 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a
Viernes 8:00 am a 12:00 pm y
2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano:
5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: [dijin.araic-
ato@policia.gov.co](mailto:dijin.araic-
ato@policia.gov.co)

Ibagué, 19 de enero de 2026

CERTIFICACION BANCARIA

Cordial saludo,

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa, **TECNOLOGIAS SINERGIA SAS** identificado(a) Con Nit **900349841** , a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Nombre Producto	N° Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	153-589127-29	2010/05/12	ACTIVO

Estamos a su disposición para confirmar la anterior información, en el teléfono (8) 2611108 Ext 110

Atentamente,



Adriana Alvarez Guzman
Gerente Pyme Sistema Ibagué
Cel.3153201656

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

95580607484CEFD1

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **CLAUDIA CONSUELO BELTRAN OROZCO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 65743068 de IBAGUE (TOLIMA) Y Tarjeta Profesional No 50372-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 27 días del mes de Enero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

**FORMATO ÚNICO
HOJA DE VIDA
PERSONA JURÍDICA**
(LEY 190 DE 1995 Y LEY 443 DE 1998)
RESOLUCIÓN 580 DEL 19 DE AGOSTO DE 1999
INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

COBERTURA: Este Formato Único de Hoja de Vida debe ser diligenciado por toda persona jurídica, aspirante a celebrar un contrato de prestación de servicios con la administración, independientemente de su término de duración.

INSTRUCCIONES GENERALES:

Antes de comenzar a diligenciar este formato tenga en cuenta las siguientes instrucciones :

- Escriba en letra imprenta y en tinta únicamente de color negro.
- Las fechas deben ir en números arábigos.
- Si requiere ampliar la relación de los contratos de prestación de servicios, utilice una hoja en blanco.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

I. Identificación:

En el caso de que la entidad o sociedad sea pública, especifique:

ORDEN: Marque con "X" si es del orden nacional (NAL), departamental (DPTL), distrital (DIST), municipal (MPL) u otro (OTRO). Si marca esta última, aclare a qué otro orden corresponde.

TIPO: Escriba el código de la entidad o sociedad, de acuerdo con la siguiente tabla:

CÓDIGO	TIPO
01	MINISTERIO O DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
02	SUPERINTENDENCIA O UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
03	ESTABLECIMIENTO PÚBLICO
04	ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO O EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
05	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
06	SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA
08	OTRO

En el caso de que la entidad o sociedad sea privada, escriba la CLASE a que pertenece, de acuerdo con la siguiente tabla:

CÓDIGO	CLASE
11	SOCIEDADES COMERCIALES E INSTITUCIONES FINANCIERAS
12	SOCIEDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO
13	SOCIEDADES CIVILES
14	ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES
15	SOCIEDADES EXTRANJERAS (SUCURSALES Y FILIALES)
16	OTRA

II. Servicios:

Relacione los principales servicios que ofrece su entidad o sociedad, de acuerdo con el objeto social.

III. Experiencia y Situación Actual:

En orden cronológico establezca los contratos de prestación de servicios que su entidad o sociedad ha realizado, escribiendo el nombre de la entidad contratante, si es pública o no, indicando su número telefónico, la fecha de terminación o conclusión del servicio y el valor del contrato, en pesos colombianos.

IV. Representante Legal o Apoderado:

Relacione el nombre y la identificación del Representante Legal o Apoderado. Establezca su capacidad de contratación aprobada por estatutos. Marque con X "si" o "no" está incurso, como representante legal o apoderado, dentro de las causales de inhabilidad o incompatibilidad existentes. Firme este formato para que la información declarada en él tenga validez. Recuerde anexar los documentos que respaldan su contenido, incluyendo el Certificado de Representación Legal o de Apoderado.

(LEYES 190 DE 1995 Y 443 DE 1998)
RESOLUCIÓN 580 DEL 19 DE AGOSTO DE 1999

I. IDENTIFICACIÓN

RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN TECNOLOGIAS SINERGIA SAS					
SIGLA				NIT No. 900.349.841-1	
PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PÚBLICA, DETERMINE ORDEN Y TIPO :				PARA ENTIDAD O SOCIEDAD PRIVADA, DETERMINE CLASE :	
ORDEN <input checked="" type="checkbox"/> NAL <input type="checkbox"/> DPTL. <input type="checkbox"/> DIST. <input type="checkbox"/> MPL. <input type="checkbox"/> OTRO ¿CUÁL? _____			TIPO <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 8 (VER AL RESPALDO)		CLASE <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 6 (VER AL RESPALDO)
DOMICILIO PARA CORRESPONDENCIA		PAÍS COLOMBIA		DEPARTAMENTO TOLIMA	
MUNICIPIO IBAGUE			DIRECCIÓN CRA 5 48-31		
TELÉFONOS 3162733407			FAX		APARTADO AÉREO

II. SERVICIOS

RELACIONE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE OFRECE SU ENTIDAD O SOCIEDAD

1 Investigacion en tecnologias de la informacion, diseño y desarrollo y comercializacion de software	
3	4
5	6

III. EXPERIENCIA Y SITUACION ACTUAL

RELACIONE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE HA CELEBRADO, EMPEZANDO POR EL ACTUAL O ÚLTIMO :

ENTIDAD CONTRATANTE	PUB	PRIV	TELÉFONO	FECHA TERMINACIÓN	VALOR
HOSPITAL REGIONAL ALFONSO JARAMILLO SALAZAR E.S..E	x		3336026519	21/05/2025	2.495.430.000
RED DE SALUD DEL ORIENTE ESE	x		4377777	31/12/2025	352.858.800
ESE HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA	x		55842828	31/12/2025	301.038.500
ESE MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	x		86614100	31/12/2025	250.433.568
ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA	x		6027332040	31/12/2025	243.933.795

IV. REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO

PRIMER APELLIDO GOMEZ		SEGUNDO APELLIDO (O DE CASADA) GUZMAN		NOMBRES JULIO CESAR	
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		NÚMERO	ACTÚA EN CARÁCTER DE :		CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN
C.C. <input checked="" type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	PASAPORTE <input type="checkbox"/>	11.319.037	Representante Legal <input checked="" type="checkbox"/>	Apoderado <input type="checkbox"/>
					\$ -

ACTUANDO EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO, MANIFIESTO BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE : SI NO ME ENCUENTRO INCURSO DENTRO DE LAS CAUSALES DE INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD DEL ORDEN CONSTITUCIONAL O LEGAL PARA CELEBRAR UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ART. 1o. LEY 190 DE 1995).

OBSERVACIONES :

PARA TODOS LOS EFECTOS DEL PRESENTE CERTIFICO QUE LOS DATOS POR MI ANOTADOS, EN EL PRESENTE FORMATO SON VERACES (ART. 5o. LEY 190 DE 1995).

FIRMA  FECHA DE DILIGENCIAMIENTO 05/01/2026

V. OBSERVACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ SUMINISTRADA HA SIDO CONSTATADA FRENTE A LOS DOCUMENTOS QUE LA ENTIDAD O SOCIEDAD HA PRESENTADO COMO SOPORTE (ART. 4o. LEY 190 DE 1995).

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE CIUDAD Y FECHA



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES - MINTIC**

CERTIFICA QUE

Una vez consultada la base de datos de deudores alimentarios morosos **REDAM**, el(la) ciudadano(a) con número de identificación CC 11319037 **NO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS**

Esta certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

Se expide en Bogotá el 15/01/2026 02:19 PM



Código Verificación: **Q9GZFRL672**

Válida hasta: **15/04/2026**

Dirección de Gobierno Digital

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES - MINTIC**

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **11.319.037**

GOMEZ GUZMAN

APELLIDOS

JULIO CESAR

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **20-ABR-1971**
GIRARDOT
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.73

ESTATURA

O+

G.S. RH

M

SEXO

15-AGO-1989 GIRARDOT

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sanchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-2900100-00244727-M-0011319037-20100714

0022740900A 1

6380807965

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL ESTADO CIVIL



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35
Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón Social : TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.
Nit : 900349841-1
Domicilio: Ibagué, Tolima

MATRÍCULA

Matrícula No: 205914
Fecha de matrícula: 06 de abril de 2010
Ultimo año renovado: 2025
Fecha de renovación: 21 de marzo de 2025
Grupo NIIF : GRUPO II

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal : CR 5 48 31
Barrio : URB PIEDRA PINTADA PARTE ALTA
Municipio : Ibagué, Tolima
Correo electrónico : cfo@sinergiaonline.com
Teléfono comercial 1 : 3165299660
Teléfono comercial 2 : 3162733407
Teléfono comercial 3 : 3183364088

Dirección para notificación judicial : CR 5 48 31
Barrio : URB PIEDRA PINTADA PARTE ALTA
Municipio : Ibagué, Tolima
Correo electrónico de notificación : cfo@sinergiaonline.com
Teléfono para notificación 1 : 3165299660
Teléfono para notificación 2 : 3162733407
Teléfono para notificación 3 : 3183364088

La persona jurídica **SI** autorizó para recibir notificaciones personales a través del correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y del 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CONSTITUCIÓN

Por Acta No. 1 del 01 de marzo de 2010 de la Asamblea Constitutiva de Ibague, inscrito en esta Cámara de Comercio el 06 de abril de 2010, con el No. 41198 del Libro IX, se



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35
Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

constituyó la persona jurídica de naturaleza comercial denominada TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

Objeto social: La sociedad tendrá por objeto principal el siguiente: La investigación en tecnologías de información, diseño, desarrollo y comercialización de software. Y como objetos secundarios: Mantenimiento, y reparaciones de redes eléctricas, informáticas y de telecomunicaciones, mantenimiento de computadores y reparación de maquinaria de oficina e informática. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor	\$ 5.000.000.000,00
No. Acciones	50.000,00
Valor Nominal Acciones	\$ 100.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor	\$ 705.000.000,00
No. Acciones	7.050,00
Valor Nominal Acciones	\$ 100.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor	\$ 705.000.000,00
No. Acciones	7.050,00
Valor Nominal Acciones	\$ 100.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal de la sociedad por acciones simplificada estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien tendrá suplentes, designados para un término de tres años por la asamblea general de accionistas.



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUÉ

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35
Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Facultades del representante legal: El representante legal esta facultado para ejecutar, a nombre de la sociedad, todos los actos y contratos relacionados directamente con el objeto social sin limite de cuantía. Seran funciones especificas del cargo, las siguientes: Representar a la sociedad judicial y extra judicialmente. Realizar transacciones comerciales. Representar la sociedad firmar y ejecutar contratos, efectuar inversiones, prestamos sin limite de cuantía. Comparecer en los juicios en los que se discuta la propiedad de los activos de la sociedad. Novar, transigir o comprometer los negocios sociales de cualquier naturaleza con el fin de favorecer los intereses de la sociedad. Interponer todo genero de recursos, desistir, dar y recibir en mutuo. Hacer depósitos en bancos y en agencias bancarias todo tipo de transacciones. Tienen poder para licitar y suscribir todos aquellos contratos con entidades privadas y estatales que consideren convenientes y sean en beneficio de la sociedad. Se facultan para firmar y ejecutar contratos en uniones temporales y consorcios sin limite de cuantía. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos sociales. Las demás funciones que le correspondan según lo previsto en las normas legales propias del cargo.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 1 del 01 de marzo de 2010 de la Asamblea Constitutiva, inscrita/o en esta Cámara de Comercio el 06 de abril de 2010 con el No. 41198 del libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REPRESENTANTE LEGAL	JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN	C.C. No. 11.319.037

Por Acta No. 14 del 23 de octubre de 2015 de la Asamblea De Accionistas, inscrita/o en esta Cámara de Comercio el 14 de diciembre de 2015 con el No. 58122 del libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL	MARIA ALEJANDRA GOMEZ GARAVITO	C.C. No. 1.110.576.228

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 19 del 10 de febrero de 2020 de la Asamblea De Accionistas, inscrita/o en esta Cámara de Comercio el 21 de febrero de 2020 con el No. 72549 del libro IX, se designó a:



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35
Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION	T. PROF
REVISOR FISCAL PRINCIPAL	CLAUDIA CONSUELO BELTRAN OROZCO	C.C. No. 65.743.068	50372-T
REVISOR FISCAL SUPLENTE	JOSE EDUARDO MORALES TRUJILLO	C.C. No. 93.397.857	100159-T

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
*) Acta No. 5 del 30 de marzo de 2013 de la Asamblea De Accionistas	51324 del 18 de junio de 2013 del libro IX
*) Cert. del 29 de diciembre de 2020 de la Revisor Fiscal	75256 del 31 de diciembre de 2020 del libro IX
*) Acta No. 24 del 17 de noviembre de 2021 de la Asamblea De Accionistas	78892 del 31 de diciembre de 2021 del libro IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los Actos Administrativos de registro quedan en firme, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE, los sábados **NO** son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los Actos Administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, **NO** se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: J6201
Actividad secundaria Código CIIU: G4651
Otras actividades Código CIIU: J6202 M7210

ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, SUCURSALES Y AGENCIAS

A nombre de la persona jurídica, figura(n) matriculado(s) en la CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35

Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO

Nombre: SINERGIA

Matrícula No.: 112295

Fecha de Matrícula: 16 de septiembre de 1998

Último año renovado: 2025

Categoría: Establecimiento de Comercio

Dirección : CRA 5 NO. 48-31

Barrio : URB PIEDRA PINTADA PARTE ALTA

Municipio: Ibagué, Tolima

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

INFORMA - TAMAÑO DE EMPRESA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es PEQUEÑA EMPRESA.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria : \$4.385.387.540,00

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIIU : J6201.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.



CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUE
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha expedición: 05/01/2026 - 08:02:35
Recibo No. H000062194, Valor 0

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN wATWMJWw5x

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=16> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2026.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

JHOAN HERNANDO ARANGO
Secretario Jurídico (E)

*** FINAL DEL CERTIFICADO ***

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO**

50372-T

**CLAUDIA CONSUELO
BELTRAN OROZCO**

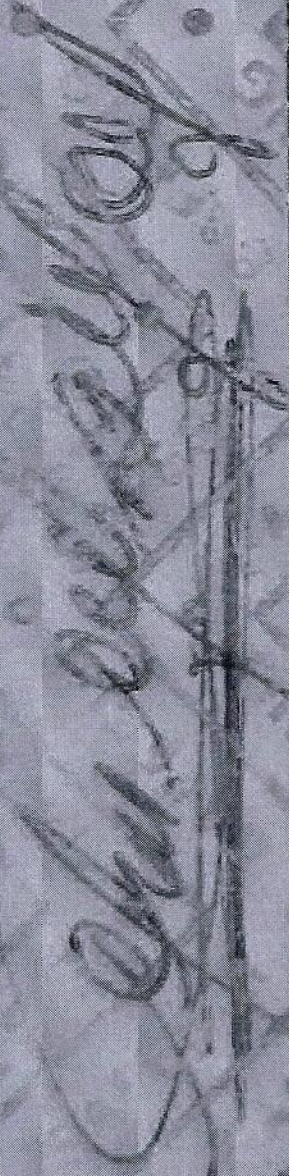
C.C. 65743068

**RESOLUCION INSCRIPCION 138
UNIVERSIDAD CORPORACION. UNIV. DE I**

FECHA 19

Presidente





FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como **CONTADOR PÚBLICO** de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta de **CONTADOR PÚBLICO** al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

**CERTIFICADO ORDINARIO
No. 287538961**



PIB

09:47:46

Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 05 de enero del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 11319037:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx>

Carlos William Rodríguez Millán
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :

ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.



ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS 2026

Mantenimiento y soporte técnico de sistemas de
información (Software y base de datos)

Ibagué, Tolima
Enero 2026

Tabla de Contenido

1. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD.....	3
1.1. Objeto.....	3
1.2. Información confidencial.....	3
1.3. Obligaciones del Cliente:.....	3
1.4. Prohibición de grabación de sesiones de soporte técnico y reuniones.....	4
1.6. Vigencia de la confidencialidad.....	4
1.7. Sanciones.....	5
1.8. Devolución o eliminación de información.....	5
2. INTRODUCCIÓN.....	6
3. OBJETO.....	7
4. MARCO CONCEPTUAL.....	8
5. MARCO LEGAL.....	11
5.1 Legislación Colombiana Aplicable.....	11
5.2 Delitos Informáticos y Seguridad de la Información.....	11
5.3. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.....	11
5.4. Normativa Sectorial (cuando aplique).....	12
5.5. Normas sobre Continuidad y Disponibilidad del Servicio.....	12
6. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO.....	14
6.1 Mantenimiento de software.....	14
6.2 Soporte técnico.....	14
6.3 Mesa de servicio (Help Desk).....	14
6.4 Gestión de incidentes.....	14
6.5 Gestión en Solución de Problemas.....	15
6.6 Gestión de requerimientos.....	15
6.7 Administrador del sistema del cliente.....	15
6.8 Actualizaciones de versiones de software.....	15
6.9 Acompañamiento remoto.....	16
6.10 Escalamiento de incidentes.....	16
6.11 Asignación de asesor de soporte.....	17
6.12 Procedimiento de solicitudes de servicio.....	17
6.13 Horario de atención.....	23
6.14 Compromiso del servicio.....	23
6.15 Interrupciones de Servicio Programadas.....	24
6.16 Interrupciones de servicio no programadas.....	24

120

6.17 Periodos críticos a responsabilidad del Cliente	25
7. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	26
7.1 Hardware y software	26
7.1.1 Exención de Responsabilidad	26
7.2 Condiciones para la óptima prestación del servicio hacia los clientes y usuarios	27
7.3 Condiciones generales para la prestación del servicio	29
7.4 Acceso a copia de base de datos del cliente	33
8. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	34
9. CLASIFICACIÓN DE LOS TICKETS	35
9.1 Tiempos de respuesta y solución	36
10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	40
10.1 Responsabilidades del cliente	40
10.2 Responsabilidades del proveedor del software	41
10.3 Calificación del servicio de soporte técnico	42
11. EXCLUSIONES DEL ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	43
12. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA E INCORPORACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL	44
13. GLOSARIO	45

1. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

1.1. Objeto

El presente documento hace parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de soporte y mantenimiento técnico del software y la base de datos que usted ha suscrito con la empresa TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S; Por lo cual en su calidad de CLIENTE Contratante se obliga a mantener absoluta confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos, códigos, desarrollos, procesos, metodologías, accesos, credenciales, bases de datos, registros, información técnica, operativa, financiera, comercial, estratégica y cualquier otra información relacionada con TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S o con sus clientes, usuarios y aliados estratégicos, a la cual tenga acceso de manera directa o indirecta durante la relación contractual, laboral, comercial o de cualquier otra naturaleza.

1.2. Información confidencial

Se entiende como información confidencial, sin limitarse a:

- Documentación técnica, manuales, diagramas, arquitectura de software, código fuente y código compilado.
- Información funcional o técnica de los SIHOS ERP, SIHOS HIS, ALE ERP, ALE HIS, ALE HRM, ALE COSTOS, ALE TICK y demás servicios de TECNOLOGIAS SINERGIA SAS.
- Datos personales, sensibles, históricos, financieros, clínicos o administrativos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008 y demás normas de protección de datos personales y habeas data.
- Información protegida por derechos de autor, propiedad intelectual e industrial, según Ley 23 de 1982, Decisión Andina 351 de 1993, Ley 603 de 2000, Ley 1834 de 2017 y normas sobre delitos informáticos de la Ley 1273 de 2009 y Ley 2502 de 2025.
- Todo acceso a información de pacientes, historias clínicas o datos sensibles deberá cumplir con la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999, la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad sector salud.

1.3. Obligaciones del Cliente:

- No divulgar, reproducir, transferir o permitir acceso a la información confidencial sin autorización previa y por escrito de TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.
- Usar la información exclusivamente para los fines autorizados por TECNOLOGIAS SINERGIA SAS.
- Garantizar la custodia segura de documentos, accesos, claves, credenciales, equipos y cualquier medio que permita acceso a la información.
- Cumplir las normas vigentes en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.
- Notificar inmediatamente cualquier filtración, pérdida, vulneración o sospecha de riesgo de seguridad, conforme a la legislación colombiana.

- Mantener una relación responsable, ética, profesional y de respeto con los colaboradores, asesores y demás personal de Tecnologías Sinergia S.A.S., absteniéndose de conductas inapropiadas, trato irrespetuoso, presiones indebidas o comunicaciones fuera de los canales y condiciones establecidos en los acuerdos contractuales y el presente ANS.

1.4. Prohibición de grabación de sesiones de soporte técnico y reuniones

No está autorizado a grabar, almacenar, reproducir o registrar por ningún medio (audio, video, imagen, pantalla o similar) las sesiones de soporte técnico, mesas de trabajo o reuniones operativas sostenidas con el equipo de atención y soporte tecnológico de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S., sin contar previamente con una autorización expresa, escrita y específica emitida por la empresa.

De manera excepcional, el cliente podrá solicitar autorización para la grabación de reuniones puntuales, siempre que dicha solicitud cuente con la aprobación expresa y por escrito de Tecnologías Sinergia S.A.S., la cual podrá establecer condiciones, limitaciones o restricciones sobre el alcance y uso de la grabación. Esta solicitud debe ser realizada por escrito y con antelación a la realización de la reunión, indicando de forma clara el objetivo de la grabación y su uso previsto.

En ningún caso la autorización para grabar se entenderá como general, permanente o extensiva a otras sesiones, reuniones o servicios distintos a los expresamente autorizados.

Cualquier grabación realizada sin cumplir las condiciones anteriormente descritas, o el uso indebido de una grabación autorizada, constituirá una infracción a la política de confidencialidad y podrá dar lugar a la suspensión temporal del servicio, la terminación anticipada del contrato vigente, sin que ello genere sanciones, multas o penalidades a cargo de Tecnologías Sinergia S.A.S., sin perjuicio de las acciones legales que la empresa pueda ejercer para el resarcimiento de los daños ocasionados.

1.5. Propiedad de la información

Toda la información a la cual EL CLIENTE tenga acceso con ocasión a la relación contractual es de propiedad exclusiva de TECNOLOGIAS SINERGIA SAS.

La entrega o acceso de dicha información no implica cesión alguna de derechos, licencias o autorizaciones distintas a las expresamente concedidas.

1.6. Vigencia de la confidencialidad

Las obligaciones contenidas en este documento tendrán vigencia durante toda la relación entre las partes y permanecerán vigentes por un periodo mínimo de cinco (5) años posteriores a su terminación.

Cierta información, por su naturaleza, podrá permanecer confidencial de manera indefinida.

1.7. Sanciones

EL CLIENTE reconoce que la divulgación, uso indebido, apropiación, pérdida o destrucción de la información confidencial:

- Puede generar perjuicios económicos, reputacionales y legales a TECNOLOGIAS SINERGIA SAS y a sus clientes.
- Da lugar a sanciones civiles, penales y administrativas conforme a la legislación colombiana, incluyendo los delitos informáticos (Ley 1273 de 2009).
- TECNOLOGIAS SINERGIA SAS podrá iniciar los procesos legales correspondientes para la reparación integral de los daños ocasionados.

1.8. Devolución o eliminación de información

A la terminación de la relación contractual o comercial, EL CLIENTE deberá devolver o eliminar, según lo indique TECNOLOGIAS SINERGIA SAS:

- Documentos físicos.
- Equipos, medios digitales o tecnológicos.
- Accesos, claves o credenciales.
- Copias, respaldos, archivos o cualquier otro derivado de la información confidencial.

2. INTRODUCCIÓN

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) establece el marco que regula la prestación de los servicios de soporte técnico, atención y acompañamiento tecnológico brindado por Tecnologías Sinergia S.A.S., con el propósito de asegurar una relación basada en la transparencia, la comunicación efectiva y el cumplimiento de estándares de calidad medibles.

A través de este ANS se definen de manera clara las condiciones, tiempos, responsabilidades y compromisos tanto de Tecnologías Sinergia S.A.S. como de sus clientes, permitiendo evaluar de forma periódica el desempeño del servicio, identificar oportunidades de mejora y adoptar acciones orientadas a optimizar la eficiencia, continuidad y calidad en la atención. Lo anterior contribuye a la consolidación de una relación comercial sólida, sostenible y mutuamente beneficiosa.

Las solicitudes, incidentes y requerimientos reportados por el cliente a través de la mesa de servicio de soporte técnico serán gestionados conforme a su clasificación y nivel de prioridad, comprometiéndose tiempos de respuesta y solución previamente establecidos en este documento. Dichos tiempos se aplican bajo condiciones normales de operación y de acuerdo con los alcances definidos en el ANS.

Tecnologías Sinergia S.A.S. formaliza este ANS con fundamento en su estructura organizacional, experiencia y disponibilidad de personal técnico y funcional especializado, capacitado para atender las solicitudes dentro de los niveles de servicio definidos, aplicando buenas prácticas de gestión, seguridad de la información y mejora continua.

3. OBJETO

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) tiene como finalidad establecer, formalizar y asegurar el marco operativo, técnico y normativo bajo el cual Tecnologías Sinergia SAS presta servicios de soporte, atención y operación a sus clientes, garantizando niveles de calidad medibles, controlados y alineados con las mejores prácticas del mercado.

El presente ANS define de manera clara y estandarizada:

- Las condiciones generales de prestación del servicio, incluyendo disponibilidad, capacidad, continuidad, soporte técnico y mesa de ayuda.
- Los tiempos de respuesta y solución, aplicables de manera global al portafolio de productos y servicios de Tecnologías Sinergia SAS
- Los indicadores y métricas de desempeño que permiten medir la eficacia y calidad del servicio.
- Las responsabilidades, alcances y obligaciones de ambas partes, con el fin de asegurar que la experiencia del cliente sea oportuna, consistente y trazable.

Este documento se rige por las disposiciones del contrato de servicios, la legislación vigente en Colombia aplicable a la prestación de servicios tecnológicos, protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013), responsabilidad por fallas informáticas (Ley 1273 de 2009) y demás normas relacionadas con la adecuada gestión operativa, tecnológica y documental.

Adicionalmente, este documento establece el procedimiento para la gestión de cambios, incidentes y requerimientos, así como los mecanismos de comunicación y escalamiento para garantizar que las necesidades del cliente sean atendidas y resueltas de manera eficiente.

Los cambios a este ANS se encuentran controlados a través del Sistema de Gestión Documental de Tecnologías Sinergia SAS, y podrán realizarse bajo las siguientes circunstancias:

- Actualización de tecnologías, arquitecturas o modelos de prestación del servicio.
- Modificación de procedimientos o procesos operativos.
- Inclusión o ajuste de responsabilidades entre las partes.
- Cambios en los niveles de servicio o sus indicadores.
- Actualizaciones normativas y regulatorias.
- Ajustes programados de forma anual para revisión de ventanas de mantenimiento, interrupciones controladas y demás actividades programadas.

Todo cambio será formalizado con el cliente de acuerdo con lo establecido en el contrato vigente y siguiendo las prácticas de gestión de cambios definidas por la empresa.

4. MARCO CONCEPTUAL

El presente Marco Conceptual tiene como finalidad establecer las definiciones y alcances de los términos técnicos, operativos y funcionales utilizados en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) de Tecnologías Sinergia S.A.S., con el propósito de unificar criterios de interpretación y facilitar la correcta comprensión de los servicios de mantenimiento y soporte técnico prestados.

Actualización: Proceso de incorporación de correcciones, ajustes o mejoras al software, cuando esté incluido en el contrato de mantenimiento. *Referencia bibliográfica: ISO/IEC 12207 – Software Life Cycle Processes.*

ALE ERP: Sistema ERP desarrollado por Tecnologías Sinergia S.A.S. orientado a la gestión administrativa, financiera, contractual y operativa en distintos sectores. *Referencia bibliográfica: Definición propietaria – Tecnologías Sinergia S.A.S.*

Asesor Técnico: Persona designada como punto de contacto para la gestión de solicitudes del cliente, sin dedicación exclusiva. *Referencia bibliográfica: ITIL® 4 – Relationship Management.*

Auditoría de Datos: Proceso de revisión sistemática de la información almacenada, con fines de control o validación, no incluido en el ANS salvo acuerdo expreso. *Referencia bibliográfica: ISACA, Information Systems Auditing Standards.*

Base de Datos: Colección estructurada de datos organizada para su almacenamiento, consulta y actualización mediante sistemas gestores de bases de datos (DBMS). *Referencia bibliográfica: Elmasri & Navathe, Fundamentals of Database Systems, Pearson.*

Docker: Plataforma de contenedorización que permite empaquetar aplicaciones y dependencias en entornos aislados. *Referencia bibliográfica: Docker Inc., Docker Documentation.*

Dockerización: Proceso de despliegue y ejecución de aplicaciones mediante contenedores Docker. *Referencia bibliográfica: Pahl, Containerization and the PaaS Cloud, IEEE Cloud Computing.*

ERP (Enterprise Resource Planning): Sistema integrado que permite gestionar y automatizar los procesos centrales de una organización. *Referencia bibliográfica: Davenport, Putting the Enterprise into the Enterprise System, Harvard Business Review.*

HIS (Hospital Information System): Sistema de información hospitalaria que soporta procesos clínicos, asistenciales y administrativos en instituciones de salud. *Referencia bibliográfica: World Health Organization (WHO), Health Information Systems Toolkit.*

HRM (Human Resources Management): Sistema o módulo destinado a la gestión de procesos de talento humano, nómina y administración laboral. *Referencia bibliográfica: Armstrong, Handbook of Human Resource Management Practice, Kogan Page.*

Incidente Técnico: Evento que provoca una interrupción o degradación del funcionamiento normal del software. *Referencia bibliográfica: ITIL® 4 – Incident Management.*

Mantenimiento de Software: Conjunto de actividades posteriores a la entrega del software orientadas a corregir errores, realizar ajustes y aplicar mejoras o actualizaciones normativas, cuando estén contractualmente incluidas. *Referencia bibliográfica: ISO/IEC 14764 – Software Maintenance.*

Mesa de Ayuda: Canal de atención para la recepción y gestión de solicitudes e incidentes del cliente. *Referencia bibliográfica: ITIL® 4 – Service Desk.*

Requerimiento de Desarrollo: Solicitud que implica la creación o modificación de funcionalidades, sujeta a contratación independiente. *Referencia bibliográfica: IEEE Std 830 / ISO/IEC/IEEE 29148 – Software Requirements Specification.*

Requerimiento de Servicio: Solicitud relacionada con el uso, configuración o ajuste operativo del software, sin desarrollo adicional. *Referencia bibliográfica: PMI. Business Analysis for Practitioners.*

Servicio Remoto: Atención técnica realizada mediante herramientas de acceso remoto seguro para análisis o diagnóstico del software. *Referencia bibliográfica: NIST SP 800-46 – Guide to Enterprise Telework and Remote Access Security.*

Servicio Virtual: Modalidad de atención prestada a través de medios digitales y plataformas electrónicas. *Referencia bibliográfica: ITIL® 4 – Service Desk Practice.*

SIHOS: Sistema de información desarrollado por Tecnologías Sinergia S.A.S. para la gestión administrativa, financiera y asistencial del sector salud, configurable según los módulos contratados. *Referencia bibliográfica: Definición propietaria – Tecnologías Sinergia S.A.S.*

Sistema de Información: Conjunto de componentes de software que permiten capturar, procesar, almacenar y consultar información para apoyar procesos organizacionales. En el ANS, el sistema de información se limita a las soluciones desarrolladas por Tecnologías Sinergia S.A.S. *Referencia bibliográfica (Laudon & Laudon, Management Information Systems, Pearson.)*

Software: Conjunto de programas, módulos y componentes lógicos desarrollados y licenciados para la operación de procesos organizacionales. Su uso y mantenimiento se rige por contrato. *Referencia bibliográfica: IEEE Std 610.12-1990 – Standard Glossary of Software Engineering Terminology.*

Soporte Técnico: Servicio destinado a atender incidentes y solicitudes relacionadas con el uso del software, bajo un esquema de mejores esfuerzos. *Referencia bibliográfica: ITIL® 4 – Service Management Practices, AXELOS.*

Respuesta al caso: La respuesta al caso se refiere a una comunicación por cualquier medio con traza de evidencia y de acuerdo al procedimiento que permite informar acerca de requerimientos, procedimiento, estado, asignación de equipo, negociación, curso o cualquier otra información relacionada con el mismo. *Referencia bibliográfica: Definición propietaria – Tecnologías Sinergia S.A.S.*

Solución al caso: Se refiere a la presentación por correo electrónico, oficio, plataforma de prestación de servicio de soporte, y/o socialización ante el cliente de la solución del caso.
Referencia bibliográfica: Definición propietaria – Tecnologías Sinergia S.A.S.



5. MARCO LEGAL

El presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) se encuentra enmarcado dentro de la legislación colombiana vigente y las buenas prácticas internacionales aplicables a la prestación de servicios tecnológicos, soporte informático y operación de plataformas empresariales. El cumplimiento del marco legal garantiza que la gestión, atención, disponibilidad, seguridad y calidad del servicio estén alineadas con los estándares regulatorios y las responsabilidades contractuales entre las partes, haciendo parte integral de los contratos de Prestación de Servicio que suscriben los Cliente y/o contratantes y TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.

5.1 Legislación Colombiana Aplicable

1.1 Protección de Datos Personales y Habeas Data

- El tratamiento de datos personales y sensibles se rige por:
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 – Reglamenta la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008 – Habeas Data financiero.
- Ley 23 de 1981, Resolución 1995 de 1999 y Resolución 1888 de 2025 – Manejo de historias clínicas en caso de información en sistemas HIS.
- En concordancia, Tecnologías Sinergia SAS garantiza medidas técnicas, humanas y administrativas para la protección de datos y la seguridad de la información.

5.2 Delitos Informáticos y Seguridad de la Información

- La prestación del servicio y la operación de sistemas tecnológicos están sujetas a:
- Ley 1273 de 2009 – Delitos informáticos, protección de datos y de la información.
- Ley 2502 de 2025
- Ley 1450 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo) – Fomento a la seguridad digital y tecnologías emergentes.
- Ley 1341 de 2009 y su Decreto 1078 de 2015 – Principios del ecosistema digital, derechos de los usuarios y regulación del sector TIC.
- Estos marcos normativos exigen que la disponibilidad, integridad, confidencialidad y continuidad del servicio se mantengan en condiciones seguras y verificables.

5.3. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

El uso de los sistemas ERP, HIS, CRM, HRM y demás productos desarrollados por Tecnologías Sinergia SAS se encuentra protegido por:

- Ley 23 de 1982 – Régimen de derecho de autor.
- Decisión Andina 351 de 1993 – Propiedad intelectual en la Comunidad Andina.

- Ley 603 de 2000 – Software como obra protegida.
- Ningún acceso, soporte o servicio contemplado en el ANS implica cesión de derechos de propiedad intelectual.

5.4. Normativa Sectorial (cuando aplique)

Sector Salud

- Ley 23 de 1981 – Ética médica.
- Resolución 1995 de 1999 – Historia clínica y responsabilidad del prestador.
- Ley 100 de 1993 y Decreto 1011 de 2006 – Habilitación y calidad de servicios de salud.
- Aplicable para plataformas HIS, historia clínica, RIPS, interoperabilidad u otros módulos gestionados bajo ANS.

Sector Público

- Cuando los servicios de Tecnologías Sinergia SAS se prestan a entidades estatales:
- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015 – Régimen contractual estatal.
- Lineamientos de Gobierno Digital del Ministerio TIC.
- Reglas de continuidad, transparencia y trazabilidad en la prestación de servicios públicos.

5.5. Normas sobre Continuidad y Disponibilidad del Servicio

5.5.1 Aplican para la gestión de incidentes, interrupciones programadas y contingencias:

- Ley 1523 de 2012 – Gestión del riesgo y continuidad operativa.
- Ley 1221 de 2008 – Medios y evidencias digitales.
- Directrices sobre infraestructura crítica digital emitidas por el Ministerio TIC y la CRC.

5.5.2. Obligación de Cumplimiento para las Partes

Tanto Tecnologías Sinergia SAS como el cliente se obligan a:

- Cumplir las normas vigentes en materia contractual, informática, privacidad y seguridad.
- Ajustarse a los procedimientos documentales y de operación establecidos en el ANS.
- Aceptar las responsabilidades, limitaciones, restricciones y compromisos asociados a la prestación del servicio.

5.5.3. Actualización del Marco Legal

Este marco legal podrá actualizarse:

- Por cambios normativos nacionales o sectoriales.

- Por adopción de nuevas prácticas o estándares internacionales.
- Por evolución tecnológica o cambios en los modelos de servicio.
- Por modificaciones contractuales o solicitudes del cliente debidamente formalizadas.
- Toda actualización será registrada en el Sistema de Gestión Documental de Tecnologías Sinergia SAS.

6. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO

El presente capítulo define las condiciones, alcance y lineamientos bajo los cuales Tecnologías Sinergia S.A.S. presta los servicios de mantenimiento y soporte técnico a sus clientes, garantizando la continuidad operativa, estabilidad, disponibilidad y correcto funcionamiento de las soluciones de software suministradas.

6.1 Mantenimiento de software

Se entiende por mantenimiento el conjunto de actividades técnicas orientadas a preservar el correcto funcionamiento del software, prevenir fallas, corregir errores detectados y asegurar su alineación con las condiciones operativas y normativas vigentes.

El mantenimiento puede incluir:

- Correcciones de errores funcionales o técnicos.
- Ajustes preventivos para evitar fallos futuros.
- Optimización del rendimiento del sistema.
- Adecuaciones menores relacionadas con estabilidad y seguridad.
- Actualizaciones del software

El mantenimiento no incluye desarrollos nuevos, personalizaciones no contratadas o cambios estructurales fuera del alcance definido en el contrato.

6.2 Soporte técnico

El soporte técnico corresponde a la atención de incidentes, problemas o requerimientos reportados por el cliente relacionados con el uso, operación o comportamiento del software, con el fin de restablecer el servicio o aclarar su funcionamiento.

6.3 Mesa de servicio (Help Desk)

La Mesa de Servicio es el punto único de contacto entre el cliente y Tecnologías Sinergia S.A.S. para la recepción, registro, seguimiento y gestión de todas las solicitudes relacionadas con soporte, incidentes, problemas y requerimientos del servicio.

6.4 Gestión de incidentes

El objetivo de la gestión de incidentes es restablecer el servicio o funcionamiento del sistema en el menor tiempo posible, minimizando el impacto en la operación del cliente.

6.5 Gestión en Solución de Problemas

Esta gestión busca identificar, analizar y eliminar las causas subyacentes para prevenir la recurrencia de incidentes. (Un problema corresponde a la causa raíz de uno o más incidentes.)

6.6 Gestión de requerimientos

Los requerimientos incluyen solicitudes de información, configuraciones permitidas, ajustes operativos o aclaraciones funcionales que no constituyen un incidente ni un problema.

6.7 Administrador del sistema del cliente

El cliente deberá designar un administrador del sistema o líder del sistema de información, quien deberá contar con los conocimientos técnicos y funcionales mínimos necesarios para la correcta operación del software, tales como: manejo general de los módulos implementados, comprensión de los procesos operativos del negocio, conocimientos básicos de bases de datos, infraestructura lógica, entornos dockerizados y uso de herramientas de soporte y reporte de incidencias, entre otros.

Es responsabilidad del cliente notificar formalmente a Tecnologías Sinergia S.A.S. la asignación, actualización o cambio del administrador del sistema, así como registrar sus datos en la plataforma de mesa de ayuda y reporte de incidentes ALE TICK, la cual constituye el canal oficial para la comunicación de incidentes, problemas, requerimientos o dificultades.

La omisión en la designación, notificación o registro del administrador del sistema, así como el uso de canales no autorizados, podrá afectar la gestión del servicio y los tiempos definidos en el presente ANS, sin que ello sea imputable a Tecnologías Sinergia S.A.S.

6.8 Actualizaciones de versiones de software

Tecnologías Sinergia S.A.S. adicionalmente podrá llevar a cabo procesos de actualización integral del sistema de información de las características y los módulos proveídos, dirigidos a incorporar nuevas funcionalidades, modernizar componentes tecnológicos y adecuar la estructura de datos a versiones más recientes del software.

Para la migración a nuevas versiones, la actualización se desarrollará preferiblemente en un entorno de pruebas del cliente, depende de la disposición del mismo por parte del cliente, donde se configurará una copia funcional con los datos propios del cliente para comprobar los cambios, mejoras o nuevas funcionalidades y validar los procesos críticos y simulando la operación real. Esta etapa busca minimizar riesgos antes de intervenir al ambiente productivo, especialmente considerando el volumen de información y la operación continua de la entidad.

Si el cliente no dispone de un ambiente de prueba se desplegará la actualización a un ambiente de producción de manera controlado e informado previamente.

Este proceso puede incluir las siguientes actividades:

- Preparación y ajuste de la estructura de datos en el entorno de pruebas.
- Instalación y configuración de los componentes actualizados del software.
- Presentación de los cambios implementados a los responsables designados por el cliente y orientación puntual sobre su uso.
- Ejecución de pruebas operativas y funcionales por parte del cliente.
- Una vez validados los resultados, implementación de la versión actualizada en el entorno productivo, lo cual podrá requerir una interrupción temporal total del servicio, previamente programada y comunicada.
- Soporte técnico posterior a la puesta en marcha para atender ajustes derivados de la estabilización inicial.
- Cierre y liberación formal de la versión actualizada.

6.8.2 Condiciones generales

El cliente será responsable de disponer y mantener el ambiente de pruebas, realizar las validaciones funcionales, aprobar formalmente el paso a producción y ejecutar las copias de seguridad previas a la actualización.

Los tiempos de ejecución podrán variar según el volumen de información, condiciones de infraestructura y validaciones del cliente, sin que ello constituya incumplimiento del ANS.

6.9 Acompañamiento remoto

El servicio de acompañamiento remoto se prestará a través de los siguientes medios:

- Mesa de ayuda (canales definidos por la compañía).
- Sistema de tickets (ALE Tick).
- Conexión remota segura, previa autorización del cliente.

Este acompañamiento estará orientado a:

- Diagnóstico de incidentes.
- Asistencia en configuraciones permitidas.
- Orientación funcional y técnica.

6.10 Escalamiento de incidentes

En caso de que un incidente no pueda ser resuelto en el nivel inicial de atención (Primer nivel / Administrador del sistema del Cliente), este será escalado conforme a los procedimientos internos de Tecnologías Sinergia S.A.S., garantizando su atención por parte del personal técnico (Segundo nivel).

6.10.1 Primer Nivel de Soporte

- Todos los incidentes, problemas o requerimientos deben ser canalizados inicialmente a través del administrador designado por el cliente.
- El administrador del cliente será el responsable de centralizar, validar y reportar las solicitudes a la Mesa de Servicio (segundo nivel)
- No se atenderán solicitudes directas de usuarios finales sin la intermediación del administrador del cliente.
- El administrador del sistema del cliente o persona que haga sus veces debe diagnosticar y analizar el problema o incidente previo a reportar buscando conocer si se trata de un problema de redes, servidor, base de datos, error en operación o procedimiento, configuración y/o parametrización del sistema de información, generando con ello un panorama claro y evidente que el problema o incidente no puede resolverse por parte del cliente.
- El administrador del sistema de información y/o quien haga sus veces debe notificar y/o registrar el caso según el presente acuerdo de niveles de servicio ANS realizando una clasificación clara del mismo, ya que esta información permitirá hacer más ágil la respuesta y solución.

6.10.2 Segundo Nivel de Soporte

- La atención será realizada por el y/o los asesores designados por Tecnologías Sinergia S.A.S.
- Este nivel se encargará del análisis técnico, diagnóstico avanzado y resolución de incidentes o problemas que requieran mayor conocimiento especializado.
- Incluye la coordinación de acciones correctivas y, de ser necesario, el escalamiento interno.

6.11 Asignación de asesor de soporte

En el marco del presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), el cliente contará con un asesor de soporte asignado por Tecnologías Sinergia S.A.S., quien actuará como punto de contacto principal para la atención, gestión y seguimiento de los requerimientos, incidentes y solicitudes relacionadas con los productos y servicios contratados (Soporte de Segundo Nivel). El cliente será informado formalmente sobre la asignación del asesor a través de la plataforma y/o procedimiento, incluyendo medios electrónicos de contacto, sin perjuicio de que, por razones operativas, la empresa pueda realizar cambios en dicha asignación, los cuales serán debidamente notificados al cliente.

6.12 Procedimiento de solicitudes de servicio.

Se resalta que el único canal para comunicar solicitudes de servicio, será la plataforma ALE TICK, por consiguiente, las solicitudes que se realicen por fuera de este parámetro, no serán resueltas, y se tendrán por no recibidas.

ID	PASOS	RESPONSABLE
1	<p>Soporte primer nivel: El cliente debe cumplir con las condiciones de servicio de primer nivel relacionadas en este acuerdo, Para garantizar un servicio efectivo y atender de manera centralizada los incidentes relacionados al aplicativo o sistema de información, según las especificaciones bajo las cuales el sistema es entregado, es preciso que el cliente cumpla los compromisos, condiciones y actividades establecidas por el proveedor del software:</p> <p>Todos los casos de incidentes, problemas o dificultades deben canalizarse a través de la persona delegada por la entidad para dicho propósito al que Tecnologías Sinergia SAS denomina Administrador del sistema de información o el que haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los casos de incidentes, problemas o dificultades deben canalizarse a través del administrador del sistema de la entidad o el que haga sus veces. • El administrador del sistema debe ser una persona del ámbito de tecnologías de información, ingeniero y/o tecnólogo debidamente preparado para interpretar e identificar las causas del incidente, problema o dificultad. • El incidente, problema o dificultad debe presentar como antecedente el análisis del problema, las causas, el impacto y las implicaciones de este y su severidad. • El administrador del sistema o líder del sistema de información por parte del cliente debe remitir comunicación del incidente, problema o dificultad a los canales dispuestos por el acuerdo de niveles de servicio con el análisis respectivo facilitando que Tecnologías Sinergia SAS pueda cumplir con los tiempos previstos para dicho propósito. • El administrador del sistema de información de la entidad cliente debe validar en la plataforma de seguimiento que no se repita el registro del mismo incidente, problema o dificultad que ya se registró previamente, si llegara esto a suceder esta situación el tiempo de repuesta y solución del acuerdo de niveles de servicio empieza a contar a partir de la última vez que lo notificó, esto en razón que implica mayor esfuerzo para depuración, control y seguimiento de los casos, como una errónea estadística de los tickets. • Disponga de una adecuada conexión a internet, ya que esto facilita la operación de soporte y determina poder cumplir con los tiempos de entrega de la solución al incidente, problema o dificultad. 	<p>Cliente</p>



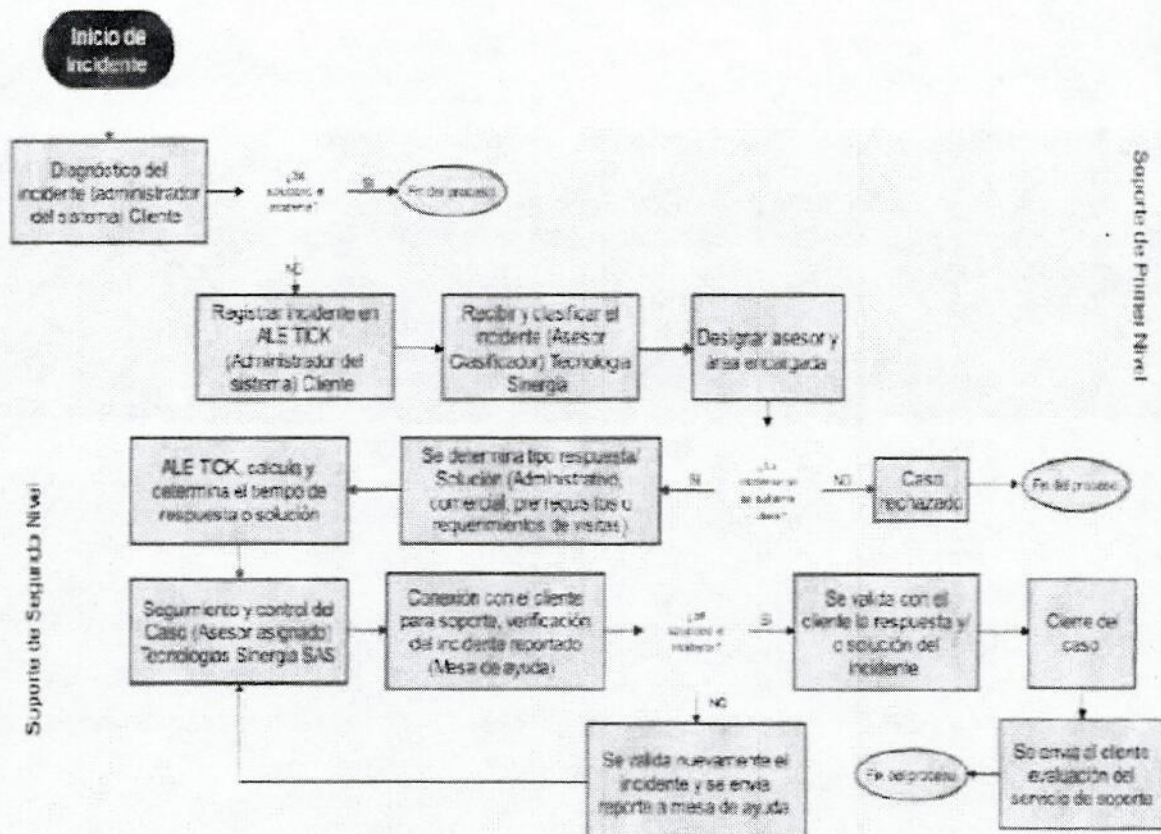
- Disponga de una IP pública y/o red VPN que permita la conectividad para facilitar la operación de soporte pudiendo cumplir con los tiempos de entrega de la solución al incidente, problema o dificultad.
- Provea los datos o información necesaria para la comprensión suficiente del incidente, problema o dificultad, existe una gran mayoría de casos que los asesores no pueden comprender, ni mucho menos evidenciar o replicar la situación.
- Provea un ambiente de prueba en servidor del cliente con acceso concedido al personal del área de soporte de Tecnologías Sinergia SAS que facilite la elaboración de pruebas sin que comprometa los datos del ambiente de producción del cliente.
- Provea evidencia de la dificultad como imágenes de pantallas, mensajes de error, reportes y/o cualquier evidencia que permite replicar y/o comprende el incidente, problema y dificultad y buscar sus causas.
- Identifique y describa lo que ha realizado hasta la fecha del ticket para resolver el problema, si ha utilizado un atajo o ha desarrollado labores manuales.
- Tome su tiempo para acatar las recomendaciones, instrucciones u orientaciones necesarias por soporte técnico para la solución del caso.
- Tenga en cuenta los riesgos frente a los ajustes y los horarios en los que se realizarán, dado el caso en que se deben realizar reléase o cambios de archivos de la solución.
- Clasifique el problema según numeral siguiente para remitir el caso al equipo de soporte de Tecnologías Sinergia SAS:
 - **Sistema bloqueado o detenido:** El sistema a nivel de la organización no responde, el servidor no inicia o no opera, todos los módulos del software no funcionan. Este caso es susceptible de diagnóstico y reparación de forma remota. Al tratarse de la necesidad de reinstalar el servidor, la solución depende de la propuesta técnica y comercial que se presente.
 - **Dificultad o error en programa:** Se ha encontrado alguna inconsistencia de la información entre los módulos o el reporte no corresponde con las operaciones, aparece una cifra que no corresponde. El sistema no responde, no almacena o no genera la información, no hay respuesta oportuna o el navegador se queda en blanco. El sistema genera un mensaje que no es claro o corresponde a un problema técnico. alguna cuenta se encuentra errónea en las imputaciones, faltan algunos datos en el sistema que no se encuentran, no está bien configurada la manera como el sistema hace las cosas. Incidencias técnicas del software en las que se deba intervenir con el equipo de soporte son clasificadas en este título.
 - **Falta capacitación u orientación:** De ser preciso una aclaración o explicación del funcionamiento del sistema de información en operación o administración debido a desconocimiento de procesos o de la aplicación se otorgará este espacio con el asesor calificado. Si se requiere una inducción o existe la necesidad de hacer horas de

	<p>instrucción, orientación o capacitación virtual o en sitio con un programa temático se hará la respectiva propuesta técnica/comercial detallando objetivo, temas, intensidad, instructor para proceder con la solución de la necesidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nueva característica del software: Se trata de una característica nueva del sistema de información o un nuevo requerimiento, una nueva columna de reporte, una situación de desarrollo particular de la entidad, alguna utilidad indispensable para aumentar controles, mejorar y/o construir más el software. Tecnologías Sinergia SAS proveerá un propuesta técnica y económica para brindar solución a dicha necesidad. ○ Facturación electrónica: Debe identificarse inicialmente si el incidente, problema o dificultad es de facturación electrónica, ya que se podrá encausar el ticket hacia el asesor experto en el tema. ○ Informe de ley: Es fundamental anticiparse a los informes de ley de Contaduría, Contraloría, Ministerio(s), DIAN, ya que es probable que muchos de los clientes dejen para última hora generar y validar esta información presentándose mayores tiempos de solución a los incidentes, problemas y dificultades presentadas. Al identificarse que el suceso es con un informe de ley se podrá encausar el ticket hacia el asesor experto en el tema. ○ Identifique y describa lo que ha realizado hasta el momento para resolver el problema, si ha utilizado un atajo o ha desarrollado labores manuales. • Tome su tiempo para acatar las recomendaciones, instrucciones u orientaciones necesarias por soporte técnico para la solución del caso • Tenga en cuenta los riesgos frente a los ajustes y los horarios en los que se realizarán, dado el caso en que se deben realizar reléase o cambios de archivos de la solución. 	
2	<p>Registrar el caso en la plataforma: El cliente debe registrar los incidentes o requerimientos usando sus credenciales directamente en la aplicación ALE TICK, con suficiente claridad bajo el formulario de la plataforma con las evidencias y/o soportes correspondientes.</p>	<p>Cliente</p>
3	<p>Escalamiento soporte de segundo nivel: La necesidad de un mayor tiempo de oportunidad en la respuesta al incidente o requerimiento debido a falta de mayor información requerida al cliente, complejidad no prevista debido a análisis de gran cantidad de información, demoras del cliente para la realización de las pruebas, falta de la disposición de un ambiente de pruebas por parte del cliente, validación por el área de desarrollo de producto, carencia en aspectos técnicos del cliente, indisponibilidad de internet del cliente o del proveedor de la solución y cualquier situación de índole de fuerza mayor (incluidas fallas de energía eléctrica, caída del servicio de internet, daño y/o falla en los componentes del servidor, daño en Base de Datos y/o pérdida de información) permitirá hacer un registro y comunicación en ALE TICK, de tal manera que se brinde la respuesta y/o solución de la manera más oportuna. El tiempo adicional será calculado por el proveedor del servicio y depende de los factores establecidos anteriormente. Este nivel de soporte abarca solicitudes que requieren conocimientos avanzados y experiencia integral, la</p>	<p>Asesor clasificador Tecnologías Sinergia SAS</p>



	documentación e implementación de actualizaciones legales para versiones anteriores del sistema, la gestión de incidentes recurrentes con impacto en la operación que requieran análisis de causa raíz, y solicitudes complejas que no pueden ser resueltas por el primer nivel dentro de los plazos acordados,	
4	<p>Soporte de Segundo nivel</p> <p>Recibir Incidentes, Problemas o dificultades. El Asesor clasificador de mesa de apoyo es responsable de recibir los incidentes, problemas o dificultades de los clientes de Tecnologías Sinergia S.A.S., a través de la plataforma ALETICK.. El caso debe cumplir las condiciones y evidencias del presente Acuerdo de Niveles de Servicio.</p>	Asesor clasificador Tecnologías Sinergia SAS
5	<p>Asignación de asesor: El asesor clasificador informará a través de la plataforma ALE TICK al cliente que se asignará el caso al área y/o asesor correspondiente, previo el cumplimiento de las condiciones de claridad y evidencia suficiente del incidente o requerimiento, para que puedan brindarle la respuesta más acertada y oportuna a la situación presentada acorde del presente acuerdo de niveles de servicio ANS:</p> <p>El asesor clasificador tomará conducta frente al caso de incidente o requerimiento devolviéndolo al cliente o trasladándolo al área y/o asesor respectivo para el curso de respuesta y/o solución. Esta actividad se desarrollará mediante el uso y comunicación del software ALE TICK y otros canales de comunicación, en los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso Rechazado: Se devuelve/rechaza el caso al cliente al no cumplir con la claridad y/o evidencia suficiente para poder propiciar una respuesta y/o solución, por lo tanto, se deja RECHAZADO en la plataforma ALETICK y se notifica al detalle estas causas (Usualmente por falta de información y/o evidencia). ● El caso/Incidente o requerimiento, debe cumplir con los compromisos y condiciones del presente acuerdo de niveles de servicio ANS. ● Caso Administrativo: Aspectos de orden administrativo relacionados con procesos contractuales, de facturación, cartera, comerciales, suspensiones y gestión de pago se transferirá a la gerencia de operaciones y serán rechazados en la plataforma ALETICK, ya que serán atendidos por el área administrativa. ● Caso de prerrequisitos: Aspectos de orden técnico y prerrequisitos de hardware, redes, servidores que guarden relación con el sistema de información o componente de software atendido serán respondidos directamente al cliente. ● Requerimientos de visitas, desarrollos, capacitaciones y horas de asesoría: Se transferirán a la gerencia de Servicio Al Cliente quien propiciará una respuesta y enlazará con la gerencia de operaciones para cualquier escalamiento. 	Asesor clasificador Tecnologías Sinergia SAS

6	<p>Gestión: El asesor de servicio al cliente realiza el análisis del incidente, problema o dificultad y se ejecuta la acción y respuesta al cliente. Para determinar el tiempo estimado de las solicitudes se utiliza la calculadora de estimación que tiene configurado el aplicativo ALE TICK y de esta manera dar una respuesta más precisa frente el tiempo estimado de solución. El coordinador de cada área es responsable de velar porque las acciones sean implementadas y se sigan los procesos y procedimientos que se encuentran establecidos. Cualquier acción realizada frente al caso queda registrada en la plataforma ALE TICK por parte del asesor al cual se le asignó el caso y será de conocimiento del cliente.</p> <p>El coordinador verifica el estado de la solicitud del incidente, problema o dificultad, e identifica la causa raíz, da prioridad en la solución del incidente y se crea una lección aprendida para evitar futuros inconvenientes.</p>	Asesor servicio al cliente
---	--	----------------------------



6.13 Horario de atención

Las solicitudes radicadas por fuera del horario hábil establecido, se tendrán por recibidas el día hábil siguiente.

Día	Horario
Lunes – jueves	7:00am a 6:00pm
Viernes y sábados	7:00am a 5:00pm

Nota: Los días festivos y/o dominicales SOLO se atenderá para sistema detenido y servicios electrónicos (facturación electrónica, nomina electrónica y Rips Json), pero NO se resolverán incidencias o requerimientos tales como: errores mandatarios por información paramétrica de la facturación electrónica, actualización de resoluciones de facturación si no hubo una previa notificación, soporte técnico por daño de hardware o problemas de red de datos del cliente, problemas de envío de facturas cuando se presenta intermitencia por parte de la DIAN, entre otros ajenos a la voluntad de Tecnologías Sinergia SAS.

6.14 Compromiso del servicio

Tecnologías Sinergia SAS se compromete a prestar los servicios de mantenimiento, soporte, operación y acompañamiento tecnológico bajo principios de calidad, seguridad, trazabilidad y mejora continua, garantizando que la atención a los clientes se realice de manera oportuna, profesional y conforme a los niveles de servicio definidos en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

En desarrollo de este compromiso, Tecnologías Sinergia SAS garantiza que:

- Los servicios serán prestados a través de una mesa de servicio estructurada (ALE TICK), con canales oficiales de atención, registro y seguimiento de incidentes, problemas y requerimientos, asegurando la trazabilidad de cada solicitud.
- Se cumplirán los tiempos de respuesta y solución establecidos, de acuerdo con la criticidad y prioridad del incidente o requerimiento, salvo situaciones de fuerza mayor o eventos externos debidamente informados.
- El servicio será prestado por personal calificado y especializado, capacitado en los productos, servicios y normatividad aplicable a los sectores atendidos, y que se encuentren vigentes al momento de la suscripción del contrato con el cliente.
- Se mantendrán medidas técnicas, administrativas y organizacionales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en concordancia con la legislación vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.
- Se garantizará la continuidad del servicio, mediante esquemas de monitoreo, mantenimiento, gestión de cambios y planes de contingencia, minimizando impactos operativos para el cliente.

- Se informará de manera oportuna al cliente sobre interrupciones programadas o no programadas, actualizaciones, cambios relevantes o eventos que puedan afectar la prestación del servicio, los tiempos serán descritos en el numeral 6.16.
- Se promoverá una relación colaborativa y transparente, definiendo claramente las responsabilidades de ambas partes para el adecuado cumplimiento del ANS.
- Se impulsará la mejora continua del servicio, incorporando ajustes tecnológicos, operativos y normativos limitados a las características de los módulos de software entregados al cliente, de acuerdo con la evolución del mercado, los estándares internacionales y las necesidades del cliente.

Este compromiso constituye la base de la relación de servicio entre Tecnologías Sinergia SAS y sus clientes, y refleja la responsabilidad de la empresa de actuar como aliado tecnológico estratégico, orientado a la estabilidad operativa, el cumplimiento normativo y la satisfacción del cliente.

6.15 Interrupciones de Servicio Programadas

Tecnologías Sinergia S.A.S podrá realizar interrupciones programadas del servicio cuando estas sean necesarias para garantizar la correcta operación, continuidad y mejora de los sistemas y plataformas tecnológicas. Estas interrupciones podrán originarse por razones asociadas a la gestión interna de la empresa o por eventos que, aun estando planificados, no dependen directamente de los colaboradores. Entre estas se encuentran:

- Reuniones y/o actividades internas previamente agendadas por el proveedor del software.
- Días festivos oficiales en la República de Colombia.
- Período de vacaciones colectivas institucionales.
- Eventos o situaciones de fuerza mayor que, aun siendo previsibles, requieren acciones preventivas.
- Capacitaciones internas programadas.
- Actividades de integración o celebraciones empresariales.

Toda interrupción programada será notificada al cliente mediante comunicación oficial emitida por el Líder de Servicio al Cliente, con un mínimo de dos (2) días de anticipación, indicando fecha, hora, duración estimada y alcance de la afectación.

6.16 Interrupciones de servicio no programadas

Las interrupciones no programadas corresponden a eventos que no se pueden prever con suficiente antelación, pero que responden a situaciones necesarias para preservar la estabilidad, seguridad o disponibilidad del servicio. Aunque no son fijas ni recurrentes, se gestionan tan pronto como se identifican. Entre estas causas se incluyen, sin limitarse a:

- Mantenimiento correctivo o emergente de infraestructura tecnológica (servidores, nube, servicios electrónicos, comunicaciones, seguridad).
- Situaciones de orden público o contingencias externas que afecten la operación.

- Necesidad de ejecutar actualizaciones o intervenciones técnicas por emergencias o fallas críticas.
- Capacitaciones extraordinarias requeridas para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Cuando se presente una interrupción no programada y las condiciones lo permitan, Tecnologías Sinergia SAS notificará al cliente con al menos ocho (8) horas de anticipación, informando la naturaleza del evento, el tiempo estimado de afectación y las acciones tomadas para mitigar el impacto.

6.17 Períodos críticos a responsabilidad del Cliente

El cliente se compromete a identificar, prever y gestionar con antelación los periodos criticos de operación, con el fin de minimizar riesgos de indisponibilidad o incidencias que puedan afectar la continuidad del servicio.

Para tal efecto, el cliente deberá realizar pruebas técnicas preventivas, validaciones funcionales y verificaciones operativas con la debida anticipación, asegurando que no existan posibles fallas o afectaciones durante los periodos criticos previamente identificados, tales como días establecidos para la presentación de informes de ley, reportes regulatorios o entregables obligatorios ante entidades de control.

Dichas pruebas y verificaciones deberán ser ejecutadas directamente por el administrador del sistema designado por el cliente, quien será responsable de validar el correcto funcionamiento de la plataforma, los procesos asociados y la disponibilidad de la información requerida.

La omisión de estas actividades preventivas podrá generar incidencias durante los periodos criticos, las cuales no serán atribuibles a Tecnologías Sinergia S.A.S., ni comprometerán los niveles de servicio establecidos en el presente ANS.

7. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

7.1 Hardware y software

Para la prestación de los servicios bajo la modalidad de instalación en sitio (On-Premise) de los servicios prestados por TECNOLOGÍAS SINERGIA SAS, el CLIENTE se obliga a disponer, implementar y mantener, bajo su exclusiva responsabilidad, la infraestructura tecnológica mínima requerida por TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S., conforme a las especificaciones técnicas vigentes y comunicadas previamente.

Dicha infraestructura comprende, sin limitarse a ello, los siguientes elementos:

- Hardware y componentes de procesamiento adecuados.
- Infraestructura de redes de comunicaciones y conectividad.
- Sistemas operativos compatibles y debidamente licenciados.
- Navegadores webs soportados.
- Motores de bases de datos compatibles y licenciados.
- Servidores de aplicaciones y servidores web.
- Esquemas de redundancia, alta disponibilidad y contingencia, cuando sean requeridos.
- Servicios de acceso a internet.
- Servicios de correo electrónico y configuración de SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).
- Estaciones de trabajo, dispositivos periféricos e impresoras necesarias para la operación del sistema.

El cumplimiento de los anteriores prerrequisitos constituye una condición esencial para la correcta instalación, operación, estabilidad, rendimiento y seguridad de los módulos y componentes del sistema de información contratado.

En los servicios prestados bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS), TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. será responsable de proveer la infraestructura tecnológica en la nube necesaria para la operación del software, incluyendo, de acuerdo con el alcance contratado, servicios de hosting, dominio, plataforma web y componentes de infraestructura asociados, garantizando la disponibilidad del servicio conforme a los niveles definidos en el presente acuerdo.

7.1.1 Exención de Responsabilidad

TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. no será responsable por fallas en el funcionamiento del software, indisponibilidad del servicio, pérdida de información, degradación del desempeño, incidentes de seguridad o cualquier otro efecto adverso que se derive directa o indirectamente del incumplimiento, total o parcial, por parte del CLIENTE frente a los prerrequisitos de hardware, software, conectividad o configuración técnica establecidos, por cuanto por esta razón de manera previa el Contratista informa la características de los equipos idóneos para la óptima prestación del servicio. En consecuencia, cualquier afectación atribuible a deficiencias en la infraestructura del CLIENTE, no será considerada como incumplimiento contractual ni dará lugar a la aplicación de

penalidades, sanciones, multas, compensaciones, descuentos en los ANS o reclamaciones de responsabilidad contra TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S

7.2 Condiciones para la óptima prestación del servicio hacia los clientes y usuarios

En el marco del presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), y con el fin de garantizar una adecuada, oportuna y eficiente prestación de los servicios por parte de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S., el CLIENTE y sus usuarios se obligan a cumplir con los siguientes requerimientos operativos, técnicos y administrativos:

- a) El CLIENTE deberá garantizar la disponibilidad de una conexión a internet estable y suficiente, la cual es indispensable para la operación del sistema y la prestación del servicio de soporte, así como para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución definidos en el ANS.
- b) El cliente está obligado a contar con una infraestructura dockerizada para la operación de los productos y servicios de Tecnologías Sinergia S.A.S., siendo responsable de la creación, administración, mantenimiento, seguridad y correcta configuración de los contenedores y sus recursos. Tecnologías Sinergia S.A.S. no asume responsabilidad por fallas, indisponibilidades o incumplimientos del ANS derivados de una dockerización inexistente, incorrecta o desactualizada, lo cual podrá afectar los tiempos de respuesta y solución sin que ello sea imputable al proveedor.
- c) El CLIENTE deberá disponer de una dirección IP pública y/o una red privada virtual (VPN) que permita la conectividad remota necesaria para la ejecución de las labores de soporte, mantenimiento y asistencia técnica, a los servidores de pruebas y producción del sistema de información, cuando sea técnicamente necesario, con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios contratados.
- d) Como condición mínima, el cliente deberá disponer de al menos cinco (5) credenciales de acceso VPN, preferiblemente una (1) credencial por cada asesor técnico asignado, ajustando dicha cantidad de acuerdo con el volumen, criticidad y concurrencia de los casos o incidentes reportados.
- e) El CLIENTE se obliga a suministrar a TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. toda la información, datos y descripciones necesarias para la adecuada comprensión, análisis, reproducción y diagnóstico del incidente, problema o dificultad reportada. La ausencia de información suficiente podrá impedir la atención efectiva del caso y suspender los tiempos del ANS.
- f) El administrador del cliente que operen el sistema de información deberán contar con conocimientos básicos en informática, manejo de aplicaciones web y uso de herramientas ofimáticas, necesarios para la correcta operación de los módulos contratados.
- g) El CLIENTE se compromete a asignar una persona idónea para ejercer la supervisión, coordinación y/o interventoría del contrato, así como a definir y comunicar claramente las

responsabilidades de los funcionarios involucrados en la operación del sistema, garantizando el envío oportuno, completo y veraz de la información requerida para la adecuada prestación del soporte.

- h) El Administrador del Sistema de Información del CLIENTE será responsable de centralizar la información proveniente de todas las áreas, consolidar las solicitudes de los usuarios y garantizar la trazabilidad de los requerimientos y los tiempos de respuesta establecidos en el ANS.
- i) El CLIENTE deberá cumplir estrictamente con el procedimiento de soporte de primer nivel, conforme a lo establecido en el numeral 5.12 del presente ANS, como condición previa para la atención de los casos por parte de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S.
- j) Todo incidente, problema o requerimiento deberá ser registrado de manera adecuada, completa y oportuna en la plataforma ALE TICK, siendo este el único canal autorizado para la gestión, seguimiento y cierre de los tickets.
- k) El CLIENTE deberá proveer un ambiente de pruebas alojado en infraestructura propia, con los accesos correspondientes para el personal autorizado de soporte de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S., el cual permita la ejecución de pruebas sin afectar los datos ni la operación del ambiente de producción.
- l) Para cada ticket registrado, el CLIENTE deberá adjuntar evidencias suficientes, tales como capturas de pantalla, mensajes de error, reportes, videos y/o cualquier otro soporte que facilite la replicación y análisis del incidente, problema o dificultad, así como la identificación de su causa raíz.
- m) La definición, actualización y correcto uso de los parámetros del sistema de información será responsabilidad exclusiva de los líderes de proceso del CLIENTE, no siendo imputable a TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. cualquier afectación derivada de parametrizaciones incorrectas o no autorizadas.
- n) La operación diaria de los módulos del sistema de información, incluyendo la digitación, procesamiento y generación de reportes, será responsabilidad exclusiva de los funcionarios del CLIENTE debidamente autorizados.
- o) La responsabilidad de TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. se limita al **apoyo** en la parametrización, orientación y acompañamiento técnico, conforme a la bolsa de horas y al alcance contractual adquirido por el CLIENTE, sin que ello implique asunción de responsabilidades operativas.
- p) El CLIENTE autoriza a TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S. el registro fotográfico y audiovisual de las actividades de actualización, capacitación y soporte técnico, exclusivamente para fines de documentación, control y evidencia de la ejecución del presente contrato.

- q) El CLIENTE deberá suscribir las listas de asistencia, actas de reunión, actas de entrega y demás documentos que se generen durante la ejecución de actividades presenciales o remotas, como evidencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

7.3 Condiciones generales para la prestación del servicio

El presente capítulo establece las condiciones, alcances, exclusiones, obligaciones y limitaciones que rigen la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento, actualización y acompañamiento técnico suministrados por TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S, y constituye parte integral, obligatoria e inseparable del Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) y del contrato suscrito con el CLIENTE.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones aquí establecidas habilita la aplicación de exclusiones de ANS, suspensión de tiempos de servicio y exoneración de responsabilidad a favor del TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S .

7.3.1. Alcance estricto del Servicio de Soporte

7.3.1.1. El servicio de soporte técnico se limita única y exclusivamente a la atención de incidentes, errores funcionales, fallas operativas y consultas de uso directamente atribuibles al software licenciado y suministrado por TECNOLOGÍAS SINERGIA SAS.

7.3.1.2. Se excluyen expresamente del alcance del soporte, sin que ello genere obligación alguna para TECNOLOGÍAS SINERGIA SAS:

- Infraestructura física y lógica del CLIENTE.
- Hardware, estaciones de trabajo, servidores, redes internas, cableado estructurado y dispositivos de comunicación.
- Sistemas operativos, navegadores, motores de bases de datos, antivirus y software de base.
- Servicios de terceros, integraciones externas, plataformas gubernamentales o privadas.
- Bases de datos externas o alteradas por el CLIENTE.

7.3.1.3. Cualquier intervención fuera de este alcance requerirá solicitud expresa, análisis técnico y propuesta económica independiente por parte de Tecnologías Sinergia SAS.

7.3.2. Obligación de Designación del Administrador del Sistema (Soporte de Primer Nivel)

7.3.3. Condicionalidad del Cumplimiento del ANS

7.3.3.1. El cumplimiento de los tiempos de respuesta, atención y solución del ANS estará condicionado de manera directa al cumplimiento oportuno y completo de las obligaciones del CLIENTE.

7.3.3.2. La falta de información, accesos, personal disponible, evidencias técnicas o condiciones operativas suspende automáticamente los tiempos del ANS, en estos eventos, no se configurará

incumplimiento ni se generarán penalidades, descuentos o compensaciones a cargo de TECNOLOGIAS SINERGIA SAS.

7.3.4. Canales Oficiales, Conectividad y Acceso Remoto

7.3.4.1. El soporte técnico remoto se prestará exclusivamente cuando el CLIENTE disponga de:

- Dirección IP pública, o
- Conectividad segura mediante VPN activa y funcional.

7.3.4.2. La inexistencia, falla o restricción de estos accesos libera a TECNOLOGIAS SINERGIA SAS de cualquier obligación de atención, dejando constancia expresa en la plataforma ALE TICK, y suspendiendo el cómputo de los tiempos del ANS.

7.3.5. Cada ticket deberá contener:

- Descripción clara y detallada del incidente.
- Evidencias técnicas suficientes (capturas de pantalla, errores, reportes, videos).
- Datos de contacto del responsable funcional.

7.3.6. Exclusiones Operativas y Servicios No Incluidos

7.3.6.1. Errores masivos ocasionados por digitación incorrecta, mala operación, reclasificación o recodificación de datos serán considerados servicios adicionales facturables.

7.3.6.2. Fallos de plataformas externas (DIAN, SISPRO u otras) quedan excluidos del ANS.

7.3.6.3. Fallas de servidor o infraestructura del CLIENTE requerirán diagnóstico mediante **propuesta independiente** la cual deberá ser solicitada directamente al area administrativa de Tecnologías Sinergia SAS.

7.3.7. Exclusión de Desarrollos, Capacitaciones extensas y/o programas de capacitación y Personalizaciones del software

7.3.7.1. El ANS no incluye:

- Servicio sobre infraestructura del cliente
- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Ajustes personalizados.
- Cargue de saldos iniciales.
- Capacitaciones.
- Horas de programación.
- Servicios de inteligencia artificial

7.3.7.2. Toda solicitud será evaluada por el Comité de Desarrollo y requerirá aprobación formal.

7.3.8. Propiedad Intelectual y Restricciones de Uso

7.3.8.1. El software, su código fuente y estructura de base de datos son propiedad exclusiva del TECNOLOGIAS SINERGIA SAS.

7.3.8.2. Se prohíbe toda modificación, reproducción, cesión o uso no autorizado.

7.3.9. Seguridad de la Información, Backups y Administración

7.3.9.1. La seguridad del sistema, roles, usuarios, contraseñas y copias de seguridad son responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

7.3.9.2. TECNOLOGIAS SINERGIA SAS no será responsable por pérdida de datos, vulnerabilidades o accesos indebidos.

7.3.9.3. Las copias de seguridad de la(s) base(s) de dato(s) son responsabilidad del cliente

7.3.10. Pagos, Mora y Suspensión del Servicio

7.3.10.1. El servicio será suspendido por mora superior a dos (2) meses facturados al cliente.

7.3.10.2. El pago no podrá condicionarse a la resolución de la totalidad de los tickets.

7.3.11. Cierre de Tickets y Aceptación Tácita

7.3.11.1. El CLIENTE contará con diez (10) días hábiles para validar los tickets cerrados en la plataforma. Vencido el plazo, se entenderá aceptada la respuesta y/o solución.

7.3.12. Integración Contractual

7.3.12.1. El presente ANS forma parte integral del contrato y prevalece sobre cualquier comunicación informal.

7.3.13 El monto facturado deberá obedecer al informe de los servicios de actualización, mantenimiento, soporte y servicios electrónicos prestados al cliente dentro del periodo facturado. Esto se argumenta debido a la falta de soporte de primer nivel, claridad y/o evidencias del incidente y/o falta de disposición de ambiente de pruebas en dónde se pueda replicar el incidente o dificultad presentado con el software.

7.3.14 Despliegues en el Sistema

7.3.14.1 Tecnologías Sinergia S.A.S. realizará despliegues ordinarios de forma semanal, mediante los cuales se implementan actualizaciones, mejoras y ajustes a los productos de software, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente de las características y los módulos proveídos

del sistema de información, optimizar el funcionamiento de las soluciones y atender solicitudes previamente acordadas con los clientes.

7.3.14.2 Se podrá efectuar despliegues extraordinarios cuando la naturaleza del requerimiento, la criticidad del incidente o la urgencia del caso así lo ameriten. En estos eventos, podrá realizarse más de un despliegue dentro de la misma semana, sin que ello constituya un incumplimiento del presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

7.3.14.3 Tecnologías Sinergia S.A.S. informará a los clientes, el mismo día en que se realice el despliegue, mediante un informe o documento, las actualizaciones, mejoras, correcciones o ajustes que serán implementados durante el despliegue programado para dicha fecha. Este informe tendrá como finalidad mantener al cliente informado sobre el alcance de los cambios y las funcionalidades impactadas.

7.3.14.4 Los clientes que cuenten con infraestructura dockerizada y ambiente de pruebas recibirán, en un primer despliegue, la implementación de las actualizaciones o mejoras correspondientes en dicho ambiente. Posteriormente, el cliente dispondrá de un (1) día hábil para validar los cambios y autorizar formalmente la aplicación de estas actualizaciones o mejoras en el ambiente de producción.

La falta de autorización dentro del plazo establecido podrá impactar los tiempos de despliegue en producción, sin que ello constituya incumplimiento imputable a Tecnologías Sinergia S.A.S

Una vez ejecutado el despliegue, al día hábil siguiente, Tecnologías Sinergia S.A.S. remitirá un informe posterior de ejecución, en el cual se detallarán las actualizaciones efectivamente aplicadas, las mejoras implementadas y cualquier observación relevante derivada del proceso.

El presente procedimiento de comunicación aplica tanto para los despliegues ordinarios como para los despliegues extraordinarios, garantizando la trazabilidad, transparencia y control de los cambios realizados sobre el software.

7.3.15 Control de cambios

7.3.15.1 Tecnologías Sinergia S.A.S. proporcionará al cliente un documento de control de cambios, mediante el cual se informarán y documentarán de manera clara y trazable las actualizaciones, mejoras, correcciones y ajustes realizados sobre el software. Dicho documento permitirá al cliente conocer el alcance de cada despliegue, las funcionalidades impactadas, los cambios normativos implementados, así como cualquier ajuste relevante que pueda incidir en la operación del sistema.

El documento de control de cambios será entregado conforme a los procesos definidos por Tecnologías Sinergia S.A.S. y constituye el mecanismo oficial de notificación y evidencia de las modificaciones aplicadas, sin perjuicio de las validaciones que el cliente deba realizar en sus ambientes de prueba o producción.

7.4 Acceso a copia de base de datos del cliente

En el marco del presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), y cuando la naturaleza de la solicitud, incidente o requerimiento técnico así lo exija, el cliente autoriza a Tecnologías Sinergia S.A.S. a acceder y/o recibir una copia de la base de datos necesaria para el análisis, diagnóstico y solución del caso reportado. Dicho acceso se realizará únicamente con fines técnicos, bajo estrictos criterios de confidencialidad, seguridad de la información y cumplimiento de la normativa legal vigente, sin que ello implique transferencia de la propiedad de la información ni uso distinto al requerido para la prestación del servicio de soporte.

8. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

La recepción de peticiones de un cliente es el proceso clave en el cual se registra y canaliza cada solicitud. Aquí inicia el ciclo de atención y respuesta.

La recepción activa y diligente de las solicitudes del cliente se dará por los siguientes canales de comunicación:

Canales oficiales de Comunicación		
Medio de Comunicación	Descripción	Canal de Acceso
Plataforma ALE TICK	<ul style="list-style-type: none"> • Registro obligatorio de solicitudes y/o incidentes por parte del cliente. • Registro de solicitudes y/o incidentes prioritarios y urgentes. • Peticiones de desarrollos personalizados, Infraestructura y DevOPs. 	Usuario y contraseña otorgados a administrador del sistema URL Ticketera ALE TICK https://helpdesk.aleerp.com
Correo Electrónico	Peticiones contractuales.	soporte@sinergiaonline.com
Lineas Telefónicas	Diálogo entre asesor - Cliente para determinar especificación o asesoría de una solicitud y/o incidente previamente registrado en plataforma ALE TICK	3162732845 - 3187076909 (Línea exclusiva para Facturación Electrónica y caídas del sistema 3183491488)



9. CLASIFICACIÓN DE LOS TICKETS

La primera clasificación interna por la mesa de ayuda y atención al cliente está dada por lo siguiente:

- **Solicitud:** petición del cliente que busca obtener un servicio específico o acceder a un recurso determinado. Las solicitudes generalmente no implican un impacto inmediato en la disponibilidad o el rendimiento del servicio. Ej. solicitar accesos, solicitar cambios en la configuración del servicio, solicitar información adicional, solicitar otros servicios.
- **Incidente, problema o dificultad:** evento no planificado que causa una interrupción o degradación del servicio y operación. Puede ser un fallo en el sistema, un error en la aplicación, una interrupción en la conectividad, o cualquier otro problema que afecte negativamente la disponibilidad o el rendimiento del servicio.

Para los incidentes, problemas o dificultades se le otorga una subclasificación de clase y tipificación del error con el objetivo de delimitar el alcance del incidente presentado y así determinar recurrencia en los eventos presentados y buscar soluciones óptimas.

CLASE DE INCIDENTE	TIPO DE INCIDENTE	EVIDENCIAS
Dificultad o error de programa	Error en la pantalla	Captura de pantalla donde se visualice claramente el mensaje de error, advertencia o comportamiento inesperado del sistema. Debe evidenciarse la ruta o módulo donde ocurre el error y, de ser posible, incluir fecha y hora del suceso.
	Lentitud del sistema	Video corto o capturas de pantalla que demuestren el tiempo excesivo de carga al ingresar a un módulo, guardar información o ejecutar una acción. Adicionalmente, se recomienda adjuntar prueba de velocidad de internet (ping, subida y bajada).
	No se puede generar reporte	Captura de pantalla del momento en que se intenta generar el reporte, donde se evidencie que no se descarga, no se muestra información o aparece un mensaje de error. Debe incluir el nombre del reporte, filtros aplicados y fecha.
	Cifra o valor inconsistente	Capturas del reporte o pantalla donde se evidencie la inconsistencia, junto con el soporte comparativo (otro reporte, cálculo manual o documento fuente) que permita demostrar la diferencia en los valores.
Sistema bloqueado o detenido	Se ha bloqueado todo el sistema	Captura de pantalla donde se evidencie la inaccesibilidad total al sistema, como pantalla en blanco, color negro o gris, error de carga o mensaje de indisponibilidad que impida navegar por cualquier módulo.
	Se ha bloqueado un módulo	Captura de pantalla del módulo afectado donde se observe que no permite el acceso, presenta error al cargar o se queda congelado, indicando claramente el nombre del módulo, ruta y la acción que se intentaba realizar.
Facturación electrónica	Las facturas no se envían a la DIAN o se envían incompletas	Captura del tablero de envío de facturación electrónica donde se evidencie el estado de rechazo, error o envío incompleto, incluyendo el número de factura, mensaje de respuesta de la DIAN y fecha del intento.

	Las facturas no se envían a la EPS o se envían incompletas	Captura del proceso de radicación o envío a la EPS donde se evidencie el fallo, rechazo o inconsistencia, junto con el número de factura o radicado afectado.
Informes de Ley	Errores en informes de Ley	Captura del informe generado donde se evidencie el error, inconsistencia o incumplimiento del formato esperado, acompañado del mensaje de error o comparación con la estructura normativa requerida (RIPS, JSON, etc.).
Capacitación u orientación	Requero capacitación	Descripción escrita del proceso o módulo sobre el cual se requiere capacitación, indicando la funcionalidad específica y el rol del usuario que presenta la dificultad.
	Dudas de Funcionalidad	Descripción detallada del comportamiento esperado frente al comportamiento actual del sistema, indicando el módulo, acción realizada y resultado obtenido.
Nueva característica del software	Personalización del módulo	Documento o descripción detallada del requerimiento, indicando el módulo afectado, la funcionalidad solicitada y el objetivo operativo o administrativo que se desea cubrir.
	Exigencia normativa	Soporte normativo (resolución, decreto, circular o requerimiento oficial de entidad reguladora) donde se evidencie la obligación, junto con la descripción de cómo se espera que el sistema cumpla dicha exigencia.

Importante: Posterior a la recepción, revisión y clasificación de la solicitud o el incidente, será catalogada la prioridad y la complejidad, puesto que, para los asesores de la mesa de ayuda y soporte, la respuesta y solución de las peticiones estará enmarcada y ordenada por dichos datos.

9.1 Tiempos de respuesta y solución

El tiempo de respuesta se otorga al periodo de tiempo máximo estimado para que Tecnologías Sinergia S.A.S inicie una acción o proporcione una respuesta inicial a una solicitud o incidente después de haber sido reportado por el cliente en la plataforma ALE TICK y se encuentre en estado REGISTRADO.

El tiempo de solución indica el periodo máximo estimado dentro del cual Tecnologías Sinergia S.A.S se compromete a resolver completamente un incidente o completar una solicitud después de haber sido reportado por el cliente y aprobado por Tecnologías Sinergia SAS.

Los tiempos de atención y solución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) corresponden exclusivamente a horas hábiles laborales, entendidas como la jornada oficial definida por Tecnologías Sinergia SAS. Las horas no laborales, fines de semana, días festivos o periodos fuera del horario establecido no serán contabilizados dentro del tiempo de respuesta o solución.

En caso de requerirse atención fuera del horario laboral, esta deberá ser previamente coordinada, aprobada y podrá generar costos adicionales según las políticas vigentes de la empresa.

Los tiempos estimados están dados de la siguiente manera:



ANS TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S		Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución (Horas hábiles)		
Prioridad			Complejidad		
			Baja	Media	Alta
Inmediata	Sistema detenido debido a problemas con el servidor, el motor de base de datos, el servidor de páginas web o el sistema operativo, Interrupción total del sistema o falla grave que impide la operación crítica del sistema.	1 hora	2 horas	5 horas	10 horas
Alta	Imposibilidad de operación del software debido a formularios de misión crítica (liquidación, facturación, recaudo) o de primera línea que no funcionan y la coherencia de la información para el reporte o envío de informes a las entidades de vigilancia y control que se encuentran sobre el tiempo, problemas con procesos especializados que afectan los datos y los reportes claves en la operación. Problemas importantes que afectan parcialmente el sistema, pero con alguna solución temporal. No interrumpe completamente el negocio.	2 horas	6 horas	15 horas	24 horas
Media	Dificultades que presenten los formularios y reportes que no sean de misión crítica o de primera línea, errores humanos en la digitación de información no clave para los informes de las entidades de vigilancia y control, procesos mal efectuados por parte del usuario, ausencia de capacitación, errores de parámetros y problemas técnicos de la tecnología utilizada por el cliente.	5 horas	18 horas	27 horas	47 horas
ANS TECNOLOGÍAS SINERGIA S.A.S		Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución (Horas hábiles)		
Prioridad			Complejidad		
			Baja	Media	Alta
Baja	Consultas generales, solicitudes de mejoras menores o incidencias que no afectan la operación normal del sistema como errores menores en reportes, desempeño ligeramente reducido, Cambios en el aspecto del sistema, consideraciones personales y/o particulares a los módulos del software. Solicitud de una explicación sobre cómo utilizar una funcionalidad no crítica del sistema.	18 horas	60 horas	90 horas	120 horas

Para los casos de tipo administrativo y comercial: Se establece un máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción del PQRS para dar respuesta.



9.1.1 Excepción de tiempos de respuesta y solución para tickets:

La primera etapa para aprobar un ticket por el área de servicio y soporte técnico de Tecnologías Sinergia S.A.S es la comprensión o entendimiento del incidente, dificultad o problema por parte del asesor a cargo, es muy frecuente que se describen incidentes, problemas o dificultades que no son precisas, no se limitan o no se pueden replicar por diversos motivos o que pueden requerir una auditoria exhaustiva para lograr identificar la causa del incidente, problema o dificultad, por tal razón se ha dispuesto una lista de situaciones que deben tenerse en cuenta para poder garantizar los tiempos estimados de respuesta y solución:

- Que el ticket no provenga del área de administración del sistema de información del cliente
- Que el ticket no haya cumplido con la condición de soporte de primer nivel definida en este documento.
- Que el ticket no tenga una clasificación en el soporte de primer nivel definida en este documento.
- Que el cliente no provea los datos o información necesaria para la comprensión suficiente del incidente, problema o dificultad.
- Que el ticket no cuente con el análisis que se debe realizar en el soporte de primer nivel.
- Que la comunicación con el cliente para comprender y entender la incidencia y dificultad del problema sea nula (Incluido a nivel directivo para la toma de decisiones).
- Que el cliente no cuente con una adecuada conexión a internet.
- Que el cliente no disponga de una IP pública y/o red VPN que permita la conectividad para facilitar la operación de soporte.
- Que el cliente no provea un ambiente de prueba en servidor del cliente con acceso concedido al personal del área de soporte de Tecnologías Sinergia SAS que facilite la replicación del problema y elaboración de pruebas sin que comprometa los datos del ambiente de producción del cliente.
- Que el cliente no provea evidencia de la dificultad como imágenes de pantallas, mensajes de error, reportes y/o cualquier evidencia que permite replicar y/o comprende el incidente, problema y dificultad y buscar sus causas.
- Que se requiera una auditoria profunda o exhaustiva para conocer las causas del incidente, problema o dificultad.
- Que el origen del problema corresponda a una mala y continua práctica en inconsistencias en el registro de información, saldos iniciales, notas contables inconsistente recurrentes, error en el poblado de los datos esenciales del sistema.
- Que el cliente tenga dificultades técnicas con el servidor, el hardware, las redes y demás componentes tecnológicos que son prerrequisitos para que el sistema funcione bien.
- Que los equipos del cliente estén contagiados de virus o que estén vulnerables en su seguridad perimetral.
- Que el cliente no cumpla con las condiciones del acuerdo ANS.
- Que el cliente no siga el procedimiento establecido en este acuerdo.

9.1.2 Escalamiento Técnico y Ajustes a los Tiempos Respuesta

Los tiempos de respuesta y de solución definidos en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) aplican para la atención de incidentes y requerimientos que puedan ser gestionados dentro de los niveles estándar de soporte y operación.

No obstante, los tiempos establecidos en el ANS no serán aplicables en aquellos casos en que, debido a la complejidad técnica, funcional o estructural del incidente o problema, sea necesario escalar la solicitud a las áreas internas de análisis y diseño, desarrollo o de calidad, o cuando se requiera la elaboración de ajustes, correcciones estructurales o nuevas funcionalidades sobre el software.

En tales situaciones, Tecnologías Sinergia S.A.S. informará oportunamente al cliente sobre la necesidad del escalamiento, el cambio en el esquema de atención y una estimación preliminar de los tiempos requeridos, los cuales serán definidos de acuerdo con la naturaleza del caso y las capacidades técnicas disponibles.

La activación de este proceso de excepción no constituirá incumplimiento de los niveles de servicio acordados en el ANS.

10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

10.1 Responsabilidades del cliente

Las responsabilidades asociadas al servicio de soporte técnico para el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) son las establecidas en este documento y, de manera enunciativa, las siguientes:

- El cliente es responsable de todas las actividades realizadas con sus nombres de usuario, contraseñas, credenciales o cuentas de acceso, así como de aquellas efectuadas por sus usuarios, o como consecuencia del acceso a los servicios. El cliente se obliga a notificar de manera inmediata a Tecnologías Sinergia S.A.S. cualquier uso no autorizado o sospecha de acceso indebido.
- El cliente se compromete a emplear esfuerzos razonables para prevenir el acceso de terceros no autorizados a los servicios y a los sistemas de información.
- El cliente acepta que el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) se dará por terminado de forma automática con la terminación del contrato principal que lo referencia, sin requerir notificación adicional.
- El cliente será responsable de cualquier vulnerabilidad de seguridad, y de las consecuencias derivadas de dicha vulnerabilidad, que se originen en su contenido, configuraciones, usos indebidos, presencia de virus u otras rutinas de programación dañinas, así como del uso de los servicios de forma contraria a los términos del presente acuerdo.
- El cliente deberá definir, implementar y mantener las estrategias, controles y estructuras de seguridad necesarias para salvaguardar la continuidad operativa y la seguridad de la información. En la medida en que el cliente revele, comparta o transmita su contenido a terceros, Tecnologías Sinergia S.A.S. cesa cualquier responsabilidad sobre la seguridad, integridad o confidencialidad de dicha información fuera de su control.
- En consecuencia, Tecnologías Sinergia S.A.S. no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por los datos, la información, las bases de datos ni por la seguridad de las mismas. Por lo tanto, las copias de seguridad y/o respaldos deberán ser realizados, administrados y validados exclusivamente por el cliente.
- La infraestructura tecnológica, incluyendo servidores, ambientes, instancias, contenedores, réplicas, respaldos de infraestructura y servicios asociados, será responsabilidad exclusiva del cliente.
- La seguridad del sistema de información, incluyendo la administración de usuarios, perfiles, privilegios, roles, accesos y credenciales, será responsabilidad del cliente.

- La base de datos es de propiedad del cliente, quien es el responsable de garantizar su adecuada protección mediante políticas y procedimientos de respaldo, recuperación y custodia, bajo su exclusiva responsabilidad.
- Los procedimientos de uso y operación del sistema de información serán definidos, implementados y controlados por el cliente.
- Las políticas internas relacionadas con la administración, uso y control del sistema de información serán responsabilidad del cliente, incluyendo aquellas relativas a seguridad, continuidad y control de accesos.
- La configuración, parametrización y definición de reglas de negocio del sistema de información serán responsabilidad del cliente, salvo los ajustes específicos realizados por Tecnologías Sinergia S.A.S. en el marco del servicio contratado.
- En caso de que el cliente requiera la realización de auditorías, revisiones exhaustivas, análisis históricos o verificaciones detalladas sobre movimientos, operaciones y/o transacciones registradas en la base de datos, se deja expresamente establecido que dichas actividades no son responsabilidad de Tecnologías Sinergia S.A.S., y no se encuentran dentro de las obligaciones pactadas en el contrato de prestación de servicios suscrito entre Tecnologías Sinergia S.A.S. y el cliente, ni forman parte del alcance definido en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS). En consecuencia, estas labores deberán ser asumidas directamente por el cliente o, en caso de requerirse la participación de Tecnologías Sinergia S.A.S., ser contratadas mediante un acuerdo independiente, debidamente formalizado.

10.2 Responsabilidades del proveedor del software

- Mantener actualizado los servicios tecnológicos establecidos.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad y complejidad asignada a las solicitudes de los servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios administradores del sistema y gerentes sobre todos los mantenimientos planeados vía comunicación y correo electrónico.
- Asesoría necesaria a los usuarios del software en los aspectos técnicos de configuración del navegador y parametrización que requieran para la utilización de la aplicación.
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio no podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.
- Tecnologías Sinergia S.A.S. será responsable de gestionar y controlar el acceso a los servidores dockerizados del cliente, cuando estos se encuentren bajo su administración técnica, con el fin de preservar la seguridad de la información, la integridad de los sistemas y la trazabilidad de las intervenciones realizadas. No obstante, cuando el cliente solicite de manera expresa la entrega de las credenciales de acceso a dichos servidores, Tecnologías Sinergia S.A.S. se eximirá, a partir de ese momento, de toda responsabilidad relacionada con la administración, configuración, operación, disponibilidad y seguridad de los servidores,

incluidas sus bases de datos, pasando dichas responsabilidades a ser asumidas exclusivamente por el cliente

10.3 Calificación del servicio de soporte técnico

Con el fin de asegurar la medición objetiva de la calidad del servicio y promover la mejora continua, el cliente se obliga a realizar la calificación del servicio de soporte técnico brindado por Tecnologías Sinergia SAS una vez se notifique la solución o cierre de cada incidente, requerimiento o solicitud atendida a través de la mesa de servicio.

La calificación deberá efectuarse por los medios dispuestos por Tecnologías Sinergia SAS (plataforma de tickets, formulario electrónico u otros canales oficiales), y deberá contemplar, como mínimo, los siguientes criterios:

- Calidad del servicio prestado.
- Efectividad y pertinencia de la solución del incidente o requerimiento.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Cumplimiento de los tiempos de solución.

El cliente contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de cierre para emitir la calificación correspondiente. Vencido este término sin pronunciamiento por parte del cliente, el servicio se entenderá aceptado y calificado de manera satisfactoria, sin perjuicio de que el cliente pueda reportar posteriormente nuevos incidentes relacionados.

La calificación del servicio constituye un requisito obligatorio dentro del ANS y hace parte integral de los indicadores de desempeño utilizados por Tecnologías Sinergia SAS para evaluar, auditar y mejorar continuamente la prestación del servicio.

La omisión reiterada e injustificada de la calificación por parte del cliente podrá ser considerada un incumplimiento de los compromisos establecidos en el ANS, lo cual podrá afectar los procesos de seguimiento, escalamiento y priorización del soporte, sin que ello implique responsabilidad para Tecnologías Sinergia SAS por la falta de retroalimentación.

11. EXCLUSIONES DEL ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En el marco del presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), Tecnologías Sinergia S.A.S. establece de manera expresa que el alcance del servicio se limita a lo definido en este documento. En consecuencia, no se encuentran incluidos ni constituyen obligación alguna para la empresa, salvo pacto expreso y por escrito en contrario, los siguientes servicios y actividades:

- Auditorias extensivas o integrales, incluyendo auditorias técnicas, funcionales, operativas, financieras, normativas o de cumplimiento, ya sean internas o externas, así como revisiones exhaustivas de procesos, controles o información del cliente.
- Programas de capacitación formal, entrenamientos estructurados, jornadas de formación continuada, certificaciones, planes de transferencia de conocimiento o actividades pedagógicas de carácter amplio, presenciales o virtuales.
- Servicios de consultoría especializada, análisis avanzados, rediseño de procesos, acompañamiento estratégico o asesorías no directamente relacionadas con la atención de incidentes o requerimientos operativos del sistema.
- Actividades que excedan el soporte técnico, tales como levantamiento masivo de información, depuración integral de datos, validaciones históricas, migraciones no pactadas o ajustes estructurales del sistema.
- Atención de requerimientos derivados de infraestructura, conectividad, equipos, licenciamiento o servicios de terceros que no sean administrados directamente por Tecnologías Sinergia S.A.S.
- Servicios que no se encuentran taxativamente contemplados dentro del Contrato de Prestación de Servicios que suscriba el Cliente – Contratante para con TECNOLOGIAS SINERGIA S.A.S.

El servicio de soporte técnico comprendido en el ANS se circunscribe exclusivamente a la atención de incidentes, solicitudes y acompañamiento funcional necesario para la correcta operación de las soluciones tecnológicas provistas, conforme a los tiempos y niveles de servicio acordados.

Cualquier solicitud relacionada con los servicios excluidos deberá ser gestionada mediante un acuerdo comercial, contrato u orden de servicio independiente, en el cual se definirán de manera específica el alcance, condiciones, tiempos y costos correspondientes.

12. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA E INCORPORACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Tecnologías Sinergia S.A.S. informa que, como parte de su proceso de evolución tecnológica y mejora continua, se encuentra adelantando la actualización progresiva de sus productos de software conforme a estándares actuales de implementación de tecnologías basadas en Inteligencia Artificial (IA). Dichas actualizaciones tienen como finalidad optimizar procesos y procedimientos internos del software, mejorar la experiencia de uso y agilizar la gestión y atención de los servicios de mantenimiento y soporte técnico.

Las funcionalidades y ajustes asociados a la incorporación de Inteligencia Artificial serán implementados de manera gradual a partir del año 2026, conforme a los planes de desarrollo y a la madurez tecnológica de cada producto. Tecnologías Sinergia S.A.S. informará oportunamente a los clientes, al momento de su implementación, el alcance, características generales y condiciones de uso de dichas actualizaciones.

En consecuencia, el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) podrá ser actualizado para reflejar los cambios derivados de estas nuevas funcionalidades, lo cual será debidamente comunicado a los clientes conforme a los mecanismos contractuales establecidos.

Cuando las actualizaciones incorporen cambios relevantes en la operación del software, Tecnologías Sinergia S.A.S., con el fin de hacer más ágil, oportuno y de calidad el uso de las nuevas funcionalidades, podrá brindar orientación o capacitación específica y puntual, limitada exclusivamente a la correcta utilización de los cambios implementados. Dicha orientación no constituye, en ningún caso, programas de capacitación extensivos, procesos formativos continuos ni la prestación de servicios adicionales no expresamente contemplados en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

13. GLOSARIO

Actualización de software: proceso para mejorar o corregir un programa o sistema existente, añadiendo nuevas funciones, corrigiendo errores (bugs), mejorando el rendimiento y, crucialmente, parcheando vulnerabilidades de seguridad para protegerse de amenazas cibernéticas, manteniendo el software al día y optimizando su funcionamiento.

Administrador del sistema de información: funcionario designado por el CLIENTE, responsable del soporte de primer nivel, administración funcional del sistema, centralización de solicitudes y comunicación con Tecnologías Sinergia S.A.S.

ALE TICK: Plataforma oficial de gestión de tickets utilizada para el registro, seguimiento, trazabilidad, medición y cierre de incidentes, problemas y requerimientos. Es el único canal válido para la aplicación del ANS.

ALE: Línea de software desarrollado por Tecnologías Sinergia S.A.S. para la gestión gerencial, administrativa, financiera, contractual, humana y operativa de organizaciones de distintos sectores económicos.

Alta disponibilidad: Arquitectura tecnológica diseñada para garantizar la continuidad del servicio mediante redundancia de componentes críticos.

Ambiente de producción: Entorno donde opera el sistema de información con datos reales y en uso activo por los usuarios del CLIENTE.

Ambiente de pruebas: Entorno controlado, separado de producción, destinado a validaciones, replicación de incidentes y pruebas técnicas sin afectar la operación real.

ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio): Documento contractual que define los niveles de servicio, tiempos de respuesta, condiciones de atención, exclusiones, responsabilidades y métricas aplicables a los servicios prestados por Tecnologías Sinergia S.A.S.

Asesor técnico: Persona designada por Tecnologías Sinergia S.A.S. como punto de contacto para la gestión y seguimiento de solicitudes, incidentes o requerimientos del cliente, sin que ello implique dedicación exclusiva.

Auditoría de Datos: Proceso de revisión, validación o análisis integral de la información contenida en la base de datos del cliente. Este servicio no hace parte del alcance del ANS, salvo que exista un acuerdo contractual específico.

Base de datos: Conjunto estructurado de datos utilizados por el sistema de información. Su contenido es propiedad del CLIENTE, independientemente de la modalidad de implementación. Esta estructura lógica destinada al almacenamiento, organización y consulta de la información generada por el software. La administración, integridad y seguridad de la base de datos es responsabilidad del cliente, salvo las acciones específicas que se realicen en el marco del soporte técnico.

Bolsa de horas: Cantidad de horas contratadas por el CLIENTE para servicios específicos de acompañamiento, parametrización o soporte adicional, distintas a las obligaciones del ANS.

Canales oficiales de soporte: Medios autorizados por Tecnologías Sinergia S.A.S. para la atención de solicitudes, principalmente la plataforma ALE TICK.

Cliente: Entidad contratante que adquiere el software y los servicios regulados por el ANS.

Comité de desarrollo y calidad: Instancia interna de Tecnologías Sinergia S.A.S. encargada de evaluar solicitudes de desarrollo, mejoras, ajustes y nuevas funcionalidades.

Copia de seguridad (Backup): Proceso de respaldo de la información con el fin de garantizar su recuperación ante fallos, pérdidas o incidentes de seguridad.

Datos personales: Información asociada a una persona natural identificada o identificable, protegida por la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

Desarrollo personalizado: Construcción o modificación del software solicitada para necesidades particulares del CLIENTE, no incluida dentro del ANS.

Disponibilidad del servicio: Capacidad del sistema o del soporte para estar operativo y accesible dentro de los parámetros definidos en el ANS.

Docker: Plataforma tecnológica de contenedorización que permite empaquetar aplicaciones y sus dependencias en entornos aislados para su ejecución.

Dockerización: Proceso mediante el cual el software es desplegado y ejecutado dentro de contenedores Docker. En el marco del ANS, la dockerización de los entornos es responsabilidad del cliente, salvo pacto contractual en contrario.

Dockerizar proceso de empaquetar una aplicación y todas sus dependencias (código, librerías, configuraciones, entorno) en una unidad aislada y portable llamada contenedor, usando la plataforma Docker para que pueda ejecutarse de manera consistente en cualquier máquina, eliminando el problema de "funciona en mi equipo"

ERP (Enterprise Resource Planning): Sistema de planificación de recursos empresariales que integra y automatiza procesos administrativos, financieros, contables, logísticos y operativos, según las funcionalidades contratadas.

Exclusiones del ANS: Eventos, causas o condiciones bajo las cuales no aplican los niveles de servicio, tiempos de respuesta ni penalidades.

Fuerza mayor / Caso fortuito: Eventos imprevisibles o irresistibles que impiden la prestación del servicio y que eximen de responsabilidad al proveedor.

HIS (Hospital Information System): Sistema de información hospitalaria destinado a la gestión de procesos asistenciales, clínicos y administrativos en instituciones de salud, de acuerdo con la configuración y módulos adquiridos.

HRM (Human Resources Management): Módulo o sistema orientado a la gestión del talento humano, incluyendo procesos administrativos, laborales y de nómina, conforme a las funcionalidades implementadas.

Incidente técnico: Evento que genera una interrupción, degradación o comportamiento no esperado del software, afectando su funcionamiento normal.

Incidente: Evento no planificado que interrumpe o reduce la calidad del servicio del software.

Infraestructura tecnológica: Conjunto de hardware, redes, sistemas operativos, bases de datos y servicios de base necesarios para la operación del sistema.

IP Pública: Dirección IP accesible desde internet que permite la conexión remota a la infraestructura del CLIENTE para soporte técnico.

Mantenimiento de software: Conjunto de actividades orientadas a la corrección de errores, ajustes funcionales, mejoras evolutivas y actualizaciones normativas del software, únicamente cuando estas se encuentren contempladas dentro del contrato de mantenimiento vigente.

Mantenimiento: Actividades orientadas a preservar la operatividad, estabilidad y seguridad del sistema, sin implicar desarrollo de nuevas funcionalidades.

Mesa de ayuda: Canal de atención habilitado para que el cliente registre solicitudes, incidentes o requerimientos relacionados con el software, el cual opera bajo los lineamientos del ANS.

Modalidad On-Premise (En Sitio): Implementación del software en infraestructura tecnológica del CLIENTE.

Modalidad SaaS (Software como Servicio): Prestación del software mediante infraestructura en la nube administrada por Tecnologías Sinergia S.A.S.

Parametrización: Configuración funcional del sistema para adaptarlo a los procesos del CLIENTE, sin modificar el código fuente.

Plataformas Externas: Sistemas de terceros ajenos a Tecnologías Sinergia S.A.S. (ej. DIAN, SISPRO), cuya operación no está cubierta por el ANS.

Primer Nivel de Soporte: Atención inicial brindada por el CLIENTE para resolver, filtrar o documentar incidentes antes de escalar al proveedor.

Propiedad intelectual: Derechos exclusivos sobre el software, código fuente y estructura de base de datos, pertenecientes a Tecnologías Sinergia S.A.S.

Release / Actualización: Versión del software que incluye mejoras, correcciones o ajustes generales liberados por el proveedor.

Requerimiento de desarrollo: Solicitud que implica la creación, modificación o ampliación de funcionalidades del software, sujeta a análisis, cotización, aprobación y contratación independiente.

Requerimiento de servicio: Solicitud realizada por la cliente relacionada con configuraciones, consultas operativas, ajustes menores o uso del software, que no implica desarrollo de nuevas funcionalidades.

Seguridad de la información: Conjunto de medidas técnicas, administrativas y organizacionales orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Servicio remoto: Atención técnica realizada mediante herramientas de conexión remota segura, con el fin de analizar o atender incidencias directamente sobre el entorno del cliente, previa autorización.

Servicio virtual: Modalidad de prestación del soporte técnico mediante medios digitales, tales como plataformas de atención, portales web, correo electrónico u otros canales electrónicos habilitados por Tecnologías Sinergia S.A.S.

Servidor: Equipo físico o virtual donde se aloja el sistema de información y su base de datos.

SIHOS: Solución de software desarrollada por Tecnologías Sinergia S.A.S. orientada a la gestión integral de procesos administrativos, financieros, clínicos y operativos del sector salud, bajo un modelo modular.

Sistema de información: Conjunto de componentes tecnológicos de software que permiten el registro, procesamiento, consulta y administración de información. En el marco del ANS, el sistema de información corresponde exclusivamente a las soluciones desarrolladas por Tecnologías Sinergia S.A.S., sin incluir infraestructura física o servicios de terceros.

Software: Producto informático desarrollado y licenciado por Tecnologías Sinergia S.A.S., compuesto por programas, módulos y funcionalidades que operan conforme a especificaciones técnicas definidas. Su uso y mantenimiento se rigen por los términos contractuales vigentes.

Soporte técnico: Servicio de atención, diagnóstico y solución de incidentes relacionados con el funcionamiento del software.


Soporte técnico: Servicio orientado a la atención de incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con el uso y funcionamiento del software, prestado bajo un esquema de mejores esfuerzos y conforme a los tiempos definidos en el ANS.

Suspensión del servicio: Interrupción temporal de la prestación del servicio por causas contractuales, técnicas o administrativas, incluyendo mora en pagos.

Ticket: Registro formal de un incidente, problema o requerimiento ingresado en ALE TICK.
Tiempos de respuesta y solución: Plazos definidos en el ANS para la atención inicial y resolución de los casos, sujetos al cumplimiento de las condiciones contractuales.

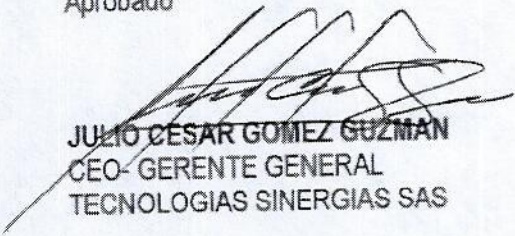
VPN (Red Privada Virtual): Canal de conexión segura que permite el acceso remoto a la infraestructura del CLIENTE para labores de soporte.

Revisado


LINA PAOLA DELGADILLO ARIAS
GERENTE DE OPERACIONES
TECNOLOGIAS SINERGIAS SAS

Proyectó: Yucely Rodriguez Casas
Revisó: Vivian Katherine Muñoz

Aprobado


JULIO CESAR GOMEZ GUZMAN
CEO- GERENTE GENERAL
TECNOLOGIAS SINERGIAS SAS