Aceptación Oferta Nro. **101-7-200402-26** UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER

Floridablanca (Santander), 25 MAY 2026

Señor(a)
VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL
Representante Legal
ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS
NIT. 900324056-8
CARRERA 34 # 52 - 117 Bucaramanga - Santander
Teléfono: 3183811969
Correo electrónico: viviana.ojeda@atek-group.com

Asunto: Aceptación de Oferta **Nro.** 101-7-200402-26.

Con toda atención me permito informarle que la propuesta presentada por usted dentro del proceso **PN UPRES DESAN MIC 014 2026**, cuyo objeto es el **"ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN"**, por la suma de **DIECIOCHO MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($ 18.049.920) IVA INCLUIDO** para la vigencia 2026, ha sido aceptada por esta Unidad, así:

CONTRATANTE	POLICÍA NACIONAL - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER
ORDENADOR DEL GASTO	Mayor ORLANDO RUDA HERNANDEZ
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	1.022.327.192 de Bogotá
CARGO	JEFE UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	Orden del día Nro. 001 del 02 de enero de 2025
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	De acuerdo con los términos de la delegación para contratar establecidos en la Resolución Nro. 00502 del 05/03/2026 "*Por la cual se delega la ordenación del gasto y competencias propias de la gestión contractual y convenios en la policía nacional de Colombia, y se dictan otras disposiciones*" expedida por la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia y Orden del día número Nro. 001 del 02 de enero de 2025 expedida por la Dirección de Sanidad.
CONTRATISTA	**NOMBRE: ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS** **NIT.** 900324056-8 **Representante Legal:** VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL **Documento de Identidad:** 1.098.655.733 lugar de expedición: Bucaramanga **Ciudad Notificación:** CARRERA 34 # 52 - 117 Bucaramanga - Santander-Bucaramanga **Teléfono:** 3183811969 **E-mail:** viviana.ojeda@atek-group.com

SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Responsable de Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la **UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER** o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud de Santander, conforme a lo establecido en la Resolución Nro. 00090 del 15 de enero de 2018, "*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional*", adoptado mediante Resolución Nro. 03049 de 2014 emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "*Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional*".
FORMA DE PAGO	La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER efectuará el pago del valor del contrato en los términos establecidos por la ley siempre y cuando EL CONTRATISTA presente los documentos requeridos por la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER para efectuar el pago. Estos documentos soportes de la facturación, deberán estar acompañados del recibo a satisfacción de la entrega de los elementos o bien adquirir expedido por el SUPERVISOR DEL CONTRATO, previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes y conforme con los cupos de PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional, y de acuerdo al derecho de turno señalado en el artículo 19 de la ley 1150 de 2007. En ningún momento la aprobación de cupos de PAC será impedimento para la ejecución del contrato. NOTA: Para todos los casos se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 de la ley 1150 de 2007 que hace referencia a la asignación de turno para efectuar los pagos una vez se presenten las cuentas de cobros o facturas por servicios recibidos, si los documentos en referencia son devueltos por la Unidad Prestadora de Salud Santander, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Unidad Prestadora de Salud Santander, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado. Para el trámite de pago EL CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes requisitos: • El pago se realizará en moneda legal colombiana, en forma mensual, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la radicación de la factura de los elementos adquiridos en la ventanilla única de central de cuentas, junto con el recibido a satisfacción suscrito por el Supervisor del contrato, con los documentos requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Santander, de acuerdo al derecho a turno y al programa anual mensualizado de caja (PAC). • Si los documentos en referencia son devueltos por la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO A SANTANDER, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Unidad Prestadora de Salud Santander se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado. • Si el acta de entrega y/o recibido no ha sido bien elaborada o no se acompaña a esta de los documentos que para cada caso se soliciten en esta contratación, los términos anteriores sólo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida el acta o desde aquella en que se haya aportado el último de los

	documentos. • Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente las respectivas actas a la Unidad Prestadora de Salud Santander • Todos los pagos a que se compromete la Unidad Prestadora de Salud Santander, serán cancelados dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a aquel en que haya sido radicada la respectiva factura en la ventanilla única de central de cuentas y previo situado de los dineros correspondientes por parte de la Dirección de Sanidad. Los documentos que se deben presentar para el pago del ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO A SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN se enumeran a continuación: Enviar la facturación a Unidad Prestadora de Salud Santander ubicada en la Transversal 154 # 24-147 Local 10 CR Vista Azul Campestre Barrio el Bosque Floridablanca Santander. Las facturas cargadas al contrato de ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO A SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN. Deben ser entregadas EN MEDIO FÍSICO los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, con los siguientes soportes y requisitos: • FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Resolución 0042 del 05 de mayo de 2020, Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616-1,616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar dirigido a nombre de: "UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO A SANTANDER" con NIT. 901.361.090-1 • Las Facturas electrónicas beberán ser enviadas al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co de acuerdo a previa instrucción brindada por el Supervisor del contrato) • Las facturas deben estar dirigidas a la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO A SANTANDER" con NIT. 901.361.090-1 • El correo para recibir la facturación electrónica del supervisor / es henry.montejo@correo.policia.gov.co • De acuerdo a la Ley General de Archivos (594 del 2000) para entidades del estado, las facturas deben estar legajadas al lado izquierdo con gancho plástico con un máximo de 250 folios en carpeta propalcote doble tapa tamaño oficio. • Las entidades que son sin ánimo de lucro deben anexar copia del acto administrativo y calificación o readmisión expedido por la DIAN, donde le

	confirma la permanencia de entidad sin Ánimo de lucro • Las entidades al momento de elaborar las factura de venta debe de enviarla al buzón electrónico de siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, los pasos a seguir se encuentran en la circular externa 016 y 020, del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico SIIF NACION. Una vez todos los documentos lleguen a central de cuentas se procederá a dar cumplimiento a la guía de gestión contractual en el SECOP II (Colombia Compra Eficiente), con lo establecido en el capítulo VI "seguimiento a la ejecución contractual", literal d) "Aprobación de facturas" descripto de la siguiente manera: • Aprobación de facturas una vez que los proveedores completan sus entregas y le envían a la Entidad Estatal las facturas correspondientes, la persona designada en la Entidad Estatal (generalmente del área financiera) debe de ingresar al SECOP II, consultar las facturas y aprobarlas o rechazarlas. • La plataforma solicita que los proveedores deben de llevar la factura en físico a la entidad antes de ingresarla al SECOP II de esta manera las unidades en el ámbito nacional, deberán verificar la información para aprobación de las facturas de los contratos. • El Certificado de Parafiscal debe de estar dirigido a Unidad Prestadora de Salud Santander, con fecha al día, informando que la entidad se encuentra a paz y salvo, firmado por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal. • Denominación: la factura debe denominarse expresamente factura electrónica de venta y debe estar pre-impreso. • Debe indicarse el nombre de la Unidad Prestadora de Salud Santander. Asimismo, de acuerdo con la circular externa No. 016 del sistema integrado de información Financiera SIIF Nación de fecha 09 de marzo de año 2021; solicita a todos los Representantes legales, secretarios generales, ordenadores del Gasto, Áreas Financieras, Coordinadores y usuarios del SIIF Nación; con el fin de realizar el proceso de recepción de Facturas electrónicas de venta, notas debido y notas crédito. La administración del SIIF nación implemento el "Modelo de Recepción de Facturas de Venta, notas debido y /o notas crédito", el cual aplica de forma obligatoria a partir del 01 de abril de 2021 para todas las entidades que hacen parte del presupuesto General de la Nación (PGN), de conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial 09 de septiembre del 2020. Aquellos Proveedores o Contratistas que tengan identificado en el RUT la responsabilidad 52 – Facturador electrónico (emisor), deberán entregar factura electrónica de venta por los bienes y/o servicios ofrecidos a las entidades del ámbito SIIF Nación, como también las notas débito y/o notas crédito, a través del buzón dispuesto para el efecto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para lo cual la información tributaria de los terceros creados en el SIIF Nación se actualizará con base en los datos de la DIAN mediante un Servicio Web. Así las cosas, las entidades ejecutoras del PGN, al realizar el registro de la obligación o del egreso de una caja menor, el sistema identificará si el tercero beneficiario de la misma es sujeto a facturar electrónicamente, y al verificarlo solicitará la consulta y vinculación de la(s) factura(s) electrónica(s) de venta en estado "Aprobada" (s) por el Coordinador y/o tácitamente, según lo define la norma, para continuar con el proceso de pago.

	8. En Conclusión, LA POLICÍA NACIONAL sólo dará trámite a las facturas generadas objeto del presente contrato que no presenten objeciones. Los pagos se harán a la cuenta registrada y avalada según certificación bancaria presentada por la entidad. **NOMBRE BENEFICIARIO:** ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS **BANCO:** BANCOLOMBIA S.A **TIPO DE CUENTA:** AHORROS **NUMERO DE CUENTA:** 02060327401
VALOR	El valor del presente contrato es de **DIECIOCHO MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($ 18.049.920) IVA INCLUIDO,** para la vigencia 2026. Según oferta presentada ver anexo Nro. 2:
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Amparado en el certificado de disponibilidad presupuestal **SIIF. Nro.** 112526 y **SIF. Nro.** 731 del **15/05/2026,** expedidos por la Jefatura de Presupuesto de la **UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER.**
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el **ANEXO Nro. 1** del presente documento.
GARANTIA UNICA	Dentro de los **TRES** (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la **POLICÍA NACIONAL– UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER,** NIT **901.361.090-1,** la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: **Al término de la vigencia de cada uno de los amparos EL CONTRATISTA deberá adicionar UN (1) MES más,** con el fin de garantizar que los términos de la garantía única cubran la totalidad de lo exigido y de esta manera prevenir la ampliación de los mismos ocasionada por el lapso que transcurre desde el momento de la suscripción del contrato y el cumplimiento de los requisitos de ejecución, en los siguientes términos 1. **GARANTÍA ÚNICA:** a). **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Por el **VEINTE POR CIENTO (20%)** del valor de la aceptación de oferta, vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis (6) meses más. Esto es hasta el día **25/08/2027.** b). **CALIDAD DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS:** Por el **CINCUENTA POR CIENTO (50%)** del valor de la aceptación de oferta, vigente por un término igual a la vigencia del contrato y seis (6) meses más. Esto es hasta el día **25/08/2027** c). **DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Por el **CINCO POR CIENTO (5%)** del valor total de la aceptación de oferta. Vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más. Esto es hasta el día **28/02/2030.** El Contratista se obliga a constituir la garantía única y presentarla junto con el recibo de pago de las mismas en la dependencia de Contratos de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER. Lo mismo se predicará de la certificación de los aportes parafiscales de que trata el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 por parte del CONTRATISTA. Las sanciones que ocasionen su no pago oportuno y la no entrega de los respectivos documentos a la POLICIA NACIONAL-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER dentro del término antes fijado, serán a cargo del CONTRATISTA.

	Nota: En caso de constituirse póliza, en la misma deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y de la penal pecuniaria convenidas y que la entidad asegurадora renuncia al beneficio de excusión. En la póliza debe señalarse a la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER como asegurado y beneficiario.
SANCIONES	1. SANCIONES: a). MULTAS.- En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1.890 - las partes acuerdan que la **POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER**, mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor dejado de cumplir o entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. b). La no constitución dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única y/o alguno de los requisitos de legalización, Multa cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0,2%) del valor del contrato, la multa se aplicará por cada día de retardo y hasta por 10 días. 2. PENAL PECUNIARIA. De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER**, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al **VEINTE POR CIENTO** (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo. 3. El procedimiento para la imposición de las multas y sanciones, se sujetará a lo previsto en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011 y a la Resolución No. 3049 de 2014 "Por la cual se adopta el nuevo Manual de Contratación de la Policía Nacional: 1. Recibido el informe del supervisor en el que se señale un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, el Grupo de contratos o la dependencia que haga sus veces, remitirá al ordenador un

	informe con la relación detallada de los hechos en que se funda el eventual incumplimiento del contratista, las actuaciones llevadas a cabo por el interventor o supervisor del contrato y la pertinencia de la imposición de multa, sanción o declaratoria de incumplimiento, según corresponda. Dicho documento deberá estar acompañado del informe de interventoría o de supervisión. 2. La asesoría jurídica de la entidad verificará el informe presentado por el Grupo de Contratos o la dependencia que haga sus veces, efectuará el análisis correspondiente y lo presentará al delegatario contractual, quien con arreglo a dicho análisis, ordenará la citación a audiencia al contratista. El documento de citación estará a cargo de la asesoría jurídica de la entidad y contendrá: a) La mención expresa y detallada de los hechos que la soportan; b) La enunciación de las normas o cláusulas posiblemente violadas; c) La mención de las consecuencias que podrían derivarse para la contratista en desarrollo de la actuación; d) El Lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia. NOTA 1. La determinación de la fecha de realización de la audiencia deberá obedecer a la naturaleza del contrato y a la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. (Literal a) art. 86 ley 1474 de 2011). NOTA 2. La citación será suscrita por el delegatario contractual y estará acompañada del informe de interventoría o supervisión. A la audiencia deberá ser convocado el interventor o supervisor del contrato. NOTA 3. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. 3. La audiencia será presidida por el ordenador, una vez instalada se procederá a constatar la asistencia y a instruir a los participantes sobre la forma como se desarrollará. Surtido lo anterior el ordenador hará la presentación de las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciando las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para la contratista en desarrollo de la actuación 4. Concluida la intervención del ordenador se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, para lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la respectiva Unidad Policial. 5. Finalizada la intervención del contratista y la del garante, el delegatario contractual con apoyo en las pruebas e informes que respalden su decisión, ordenará dar lectura de la resolución motivada, proyectado por la asesoría jurídica de la Unidad, en la que se consignará lo ocurrido en desarrollo de la audiencia, y se decidirá sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. La resolución así expedida se entenderá notificada en la audiencia. Contra la decisión proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. 6. El delegatario contractual podrá dar por terminada la audiencia en cualquier momento, sí por algún medio tiene conocimiento de la cesación de la situación de incumplimiento. Para el efecto se levantará el acta correspondiente. (Literal d) art.86 ley 1474 de 2011). NOTA 4. En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el delegatario contractual podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, en su criterio resulte necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa. En tal evento, al adoptar la decisión, se señalará

	fecha y hora para reanudar la audiencia, lo que constará en el acta respectiva. (Literal d) Art.86 ley 1474 de 2011). NOTA 5. Para hacer efectivo el pago de las multas, sanciones pactadas en el contrato, y de la cláusula penal pecuniaria podrá acudirse a descontar el valor de las mismas de las sumas adeudadas al contratista o, a efectuar su cobro a través de la garantía constituida por éste. Para el efecto en el acto administrativo correspondiente se harán las previsiones del caso. Sí por ninguna de estas vías se logra el pago de las sanciones, se acudirá al cobro por jurisdicción coactiva. Si dicho pago no se hubiere efectuado durante el término de duración del contrato, se tendrá en cuenta al momento de su liquidación. (Parágrafo Art.17 ley 1150 de 2007). NOTA 6. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2o del artículo 1° de la ley 80 de 1993, en tratándose de uniones temporales, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución del contrato de cada uno de sus miembros.
PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será desde el **26 DE MAYO DEL 2026 HASTA EL 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2026** o hasta agotar el Presupuesto del Contrato. Tiempo durante el cual deberá dar cumplimiento cabal a las prestaciones a que se obliga. Dicho plazo iniciará a partir de la aprobación de la Garantía Única de cumplimiento que ampara el contrato suscrito y entrega de la Carta de Iniciación de Ejecución del Contrato al Contratista.
FORMA DE EJECUCIÓN	Se ejecutará bajo la modalidad de tracto sucesivo, ya que se pagará por el alquiler mensualmente hasta la fecha de terminación del contrato, en las condiciones y con las garantías exigidas por el responsable de grupo tecnologías de la información y las comunicaciones UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso y una vez vencido el plazo de ejecución del contrato. Para la instalación del software se realizarán pruebas de funcionamiento durante una semana previo a dar inicio de ejecución al contrato, generando la respectiva inducción a los operadores sobre dicho manejo, dado a que aún este el funcionamiento el antiguo software, se hará una capacitación con el fin del día que es puesta en marcha no se presenten contratiempos. El mismo día de iniciación de ejecución del presente contrato, se deberá suscribir por parte del Supervisor del contrato, el acta de recibido de la instalación del software, incluyendo los elementos de telecomunicación tales como 10 como teléfonos virtuales (softphone) con sus respectivas diademas. Es de manifestar que dicha instalación se debe realizar con la debida supervisión del contratista, con el fin de llevar a cabo instalaciones y configuraciones en los diferentes equipos de cómputo, configuraciones de teléfonos y pruebas de las diademas, así mismo se debe tener en cuenta que durante la instalación se debe realizar correctamente sin ningún contratiempo con el fin de avanzar y obtener un buen funcionamiento, además se debe plasmar mediante acta realizada por el coordinador y técnicos de las configuraciones tales como claves, accesos, rutas entre otras. Trimestralmente se deberá realizar un mantenimiento al software (depuración de datos) el cual debe ser coordinado con el supervisor y el coordinador de los agentes, para que no se genere ninguna afectación en el servicio. Este

	mantenimiento debe ejecutarse en las instalaciones de nuestra unidad más NO de manera remota, ya que debido a las políticas de seguridad de la información red policía.gov.co, no es posible realizarla, este presenta bloqueos por las políticas establecidas por la Oficina de OFTIC de la Policía Nacional. De lo anterior, se suscribirá la correspondiente acta.
LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO	El alquiler del software es para el agendamiento de citas y entrega de resultados de laboratorio que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Santander – Establecimiento de Sanidad Policial Complementario CLÍNICA DESAN, está ubicado en la avenida 61 No 10-200 Real de Minas, Bucaramanga.
VIGENCIA DEL CONTRATO	La vigencia del contrato será igual al Plazo de ejecución y cuatro (4) meses más. Estos cuatro (4) meses son únicos y exclusivamente para efectos de liquidación del contrato.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 1. Cumplir con el objeto contractual 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Santander establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. 6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOP, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad. 8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. 9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales. 10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes. 11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. 12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad

	prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc. 13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos (teléfonos IP, diademas) que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN. 14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato. 15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas. 16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN. 17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato. 18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social. 19. El contratista deberá presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de dotación y protección personal, que se requiere para realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro daño o pérdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato. 20. El oferente garantizará capacitación óptima para el personal que operará dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros Cumplir con el objeto contractual. 21. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial. 22. Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea

	generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial. 23. El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 044080 del 26 de diciembre del 2024 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policia Nacional.
CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD	Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.
OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE	OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER. 1. Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado. 2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien la **POLICÍA NACIONAL** mantendrá la interlocución permanente y directa con el **CONTRATISTA.** 3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar. 4. Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el anexo técnico. 5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento. 6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto. 7. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. 8. Solicitar y recibir información técnica respecto del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual. 9. Incluir aquellas obligaciones propias de cada proceso que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones contractuales. 10. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos. 11. Elaborar un acta de confidencialidad de la información, que deberá elaborar el supervisor del contrato al inicio del contrato, a fin de que en ningún momento la información institucional será retirada o enviada y demás de los equipos de cómputo, plataformas y demás.

De acuerdo a lo anterior, el Jefe Área Logística y Financiera RASES Nro. 5 y el Jefe del Grupo Contratos RASES Nro. 5, recomendaron al Jefe de La Unidad Prestadora de Salud Santander, adjudicar el proceso PN UPRES DESAN MIC 014 2026 cuyo objeto es el "ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN", a la entidad ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS NIT. 900.324.056-8 Representada legalmente por la señora VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 1.098.655.733 de Bucaramanga, por un valor de DIECIOCHO MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($ 18.049.920) IVA INCLUIDO, para la vigencia 2026, y un plazo de ejecución hasta el día 25/09/2026 o hasta agotar el presupuesto asignado, lo que ocurra primero, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente, de conformidad con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

Se adjuntan los siguientes anexos:

Anexo Nro. 1: Especificaciones técnicas.
Anexo Nro. 2: Listado de precios

Atentamente;

Mayor ORLANDO RUDA HERNANDEZ
Jefe Unidad Prestadora de Salud Santander

Elaboró:	Revisó:	Revisó:	Aprobó:	Revisó:
IT. RENSO JAVIER LOPEZ GONZALEZ Analista de Contratos RASES Nro. 5	IJ. JOHN EDGARDO PACHON ROJAS Analista de Contratos RASES Nro. 5	CT. OSCAR JAVIER MERINO CHANORRO Jefe Grupo Contratos RASES Nro. 5	IT. OSCAR ENRIQUE ESPINOSA BARRIOS Abogado UPRES DESAN	MY. LEONARDO VEGA CALA Jefe Área Logística y Financiera RASES Nro. 5

Fecha elaboración: 25/05/2026

Ubicación: C:\Users\renso.lopez\Documents\AÑO 2026\2. UPRES\2. MINIMA CUANTIA\1. SOFTWARE CALL CENTER

Transversal 154 N° 24-147 vista azul Barrio el Bosque – Floridablanca
Teléfono: (607)7008600 Ext. 7235
desan.rases-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co

Powered by CamScanner
Powered by CamScanner
Powered by CamScanner

ANEXO Nro. 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN.

<table>
<tr><th>No.</th><th>CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS</th></tr>
<tr><td></td><td>ALCANCE FUNCIONAL</td></tr>
<tr><td>1</td><td>El contratista implementara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en la Unidad Prestadora en Salud Santander, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del agendamiento para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas.
<table>
<tr><th>Proceso</th><th>Servicio</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa</td><td>Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa de la Unidad Prestadora de Salud Santander</td></tr>
<tr><td>Asignación de servicios de consulta externa.</td></tr>
<tr><td>Solicitud de información de servicios de consulta externa.</td></tr>
<tr><td>Cancelación de servicios de consulta externa.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2</td><td>El contratista suministrará página web como recurso de apoyo si se requiere su desarrollo o en su defecto algun otro medio para las solicitudes de agendamiento las cuales estará en constante supervisión por personal del call center de la unidad prestadora de salud Santander, así mismo dicho dicho soportes de apoyo serán como base principal la asignación de citas como base de respaldo por si se presentara alguna falencia o novedad con el software la cual se encuentra en funcionamiento.
<table>
<tr><th>Proceso</th><th>Servicio</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Recursos de apoyo en las asignaciones, cancelaciones y reasignaciones de citas médicas.</td><td>Administración del proceso de Agendamiento de servicios de citas de la Unidad Prestadora de Salud Santander</td></tr>
<tr><td>Asignación de servicios de agendamiento, cancelación y reasignación.</td></tr>
<tr><td>Cargue de información de citas asignadas.</td></tr>
<tr><td>Ingreso y verificación de usuarios a través de recurso de apoyo.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>ALCANCE TECNICO</td></tr>
<tr><td>3</td><td>El contratista se compromete a garantizar que la estructura del software instalado para el servicio de agendamiento de citas médicas en la Unidad Prestador en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Policial Complementario Clínica DESAN establezca una conexión segura junto con una (01) troncal exclusivo con 30 secciones de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) instalado en la unidad.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>El contratista se compromete a garantizar que la central telefónica la cual está instalada en nuestra Unidad Prestadora en Salud establezcan conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de agendamiento de citas médicas deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (troncal de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, con 30 sesiones de llamadas entrantes.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>El contratista se compromete a implementar un software supervisor ACD (Automatic Call Distributor, o Distribuidor Automático de Llamadas) consistente en un sistema de telefonía que gestiona eficientemente grandes volúmenes de llamadas entrantes, enrutándolas de manera inteligente al agente más adecuado según criterios como habilidades, disponibilidad y prioridad, mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de los centros de contacto.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>El oferente debe garantizar que el software instalado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos ADC, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>El contratista se compromete a garantizar que el software de supervisión de ACD (sistema de telefonía que gestiona y enruta eficientemente las llamadas entrantes hacia el agente más adecuado, utilizando reglas predefinidas para mejorar la experiencia del cliente y la productividad del centro de contacto, integrándose con sistemas como IVR y CRM para enrutar por habilidades, idioma o prioridad) pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones de la Unidad</td></tr>
</table>

	Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN en red policía.gov.co
8	El contratista se compromete a garantizar que para la operación del servicio en la Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, implemente el servicio de sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicho servicio, dicho sistema debe tener un soporte de 6 meses o en su defecto por el tiempo del contrato para cualquier eventualidad que se requiera.
9	El contratista se compromete a garantizar que para la operación del servicio el Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, se instale un Interactive Voice Response (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes, mejorando la eficiencia y la satisfacción del cliente.
10	El contratista se compromete a implementar la construcción del árbol de servicios Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.
11	El contratista se compromete a designar un funcionario técnico que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR), dicha información debe ser enviada detalladamente tanto como al supervisor del contrato como al coordinador.
12	El contratista se compromete a garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Santander, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).
13	El contratista se compromete a garantizar la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).
14	El contratista se compromete a contar con el servicio de un marcador predictivo, el cual debe realizar servicios Outbound de recordar la asistencia a citas médicas.
15	El contratista se compromete a que El software instalado debe ser tipificado tanto de llamadas, caídas, cortadas y contestadas con hora duración y demás parámetros. En caso de que la llamada sea caída el agente realiza la tipificación según el caso
16	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado debe tener un soporte interno como es la página web u otro, la cual se agendarán citas de medicina general, odontología, psicología, entre otras. Estos soportes de ayuda se establecerá algunos parámetros como son imágenes institucionales, información acorde a los de la institución, reserva de información de los usuarios, estadísticas sobre la asignación de citas, ingreso de usuarios a la plataforma y sobre guardar la información, así mismo se deberá tener un dominio acorde a las funcionalidades del contrato como por ejemplo www.citassantander.com u otro, así mismo se debe tener un respaldo para cualquier eventualidad la cual será informada oportunamente al supervisor, esta información se llevara acorde a la ejecución del contrato. Este dominio al terminar el contrato será entregado a la entidad contratante para la continuidad de los próximos contratos que se lleve en la unidad dado que será de útil funcionamiento para no tener algunas anomalías en los servicios prestados.
17	El contratista se compromete a garantizar fuentes de apoyo u otros, donde se direccionará políticas de seguridad de la información institucional, donde dará a conocer a los usuarios sus ingresos de una forma didáctica y sencilla, supervisada por personal de gutic upres.
18	El contratista se compromete a dar a conocer antes de su producción las fuentes de apoyo que serán de gran utilidad como (página web, chat bot, correos masivos entre otros) con el fin de verificar su funcionamiento y si está acorde a las funciones establecidas por parte de los funcionarios del call center.
19	El contratista se compromete a dar a conocer las funcionalidades de las fuentes de apoyo sobre las asignaciones, cancelaciones y reasignaciones de citas médicas, dicha funcion será realizada por persona idóneo de la ESPCO Clínica DESAN.
20	El contratista se compromete a dar a conocer el funcionamiento de las posible fuentes de apoyo, a la hora de registros nuevos y / o actualizaciones mediante los mensajes sobre la seguridad de la información suministrada por el personal de gutic upres, las cuales se generará soporte y backup de las misma.
21	El contratista se compromete a garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.
22	El contratista se compromete a garantizar que la Marcación automática se origine a partir de una base de datos cargada al módulo, que permite colocar ya sea una grabación o un agente cuando la llamada sea contestada por el destinatario
23	El contratista se compromete a garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores

	de una campaña como (TMO de la línea, Nivel de servicio, Nivel de atención, número de llamadas abandonadas.) en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a internet. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta; en caso de ser necesaria alguna corrección al agente, se cuenta con el susurro para que el supervisor pueda informarle al agente lo que está haciendo erradamente sin que el paciente se dé cuenta de esto.
24	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado debe permitir asociar o realizar búsqueda por palabras como por ejemplo llamadas de pediatría entre otros en un rango de tiempo determinado.
25	El contratista se compromete a garantizar que el software implementado debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique impactos del mes, franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, fallas técnicas, información de recordatorios enviados, entre otros.
26	El contratista se compromete a mostrar evidencia de los Indicadores de calidad del servicio, muestreo semanal y consolidado mensual por agente, consolidado de información cualitativa y cuantitativa del agente y grupo auditado
27	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado monitoree en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.
28	El contratista se compromete a tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.
29	El contratista se compromete a garantizar que software instalado tenga un suministro de chat para la interacción entre miembros del sistema.
30	El contratista se compromete a tener una base de mejorar nuestros servicios como fuentes de interacción en la asignación de citas médicas hacia el usuario, utilizando medios tecnológicos y bases, la cual tendrá conexión con los parámetros establecidos por el personal de asignación de citas, como listado de especialidades y general.
31	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de gutic de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policia.gov.co
32	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado integre los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Complementario Santander.
33	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado suministre información detallada, como: a. Reportes Estadísticos por Médico y por especialidad b. Reportes Estadísticos de asignación de citas por web (si se establece) c. Comportamiento de Citas - Total de citas asignadas - Total de citas canceladas - Total Citas Programadas por Especialidad - Total de citas no asignadas - Total de citas reasignadas - Demanda insatisfecha - Motivo de la llamada d. Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas perdidas - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Duración promedio de cada llamada - Tiempo de respuesta de las llamadas - Análisis de optimización del recurso humano - Definición del nivel de servicio - Horas con el más alto volumen de llamadas. e. Agendamiento de citas web - Total de citas agendadas - Total de citas reasignadas - Total de usuarios ingresados - Total de registros ingresados f. Ingreso de resultados de Laboratorio a página web

	- Total de ingreso x día - Total de ingreso x semana - Total de ingreso x mes g. Usuarios creados Titular / beneficiarios - Total x dia - Total x semana * Total x mes
34	El contratista se compromete a garantizar pruebas previas a puesta en funcionamiento en los equipos de la unidad en compañía de funcionarios de la oficina de GUTIC de la unidad prestadora de salud Santander, si estas pruebas resultan exitosas podrá ser valorada la operación para el desarrollo de los módulos expuestos, así mismo cualquier anomalía que se presente en el desarrollo.
35	El contratista se compromete a garantizar que el software instalado guarde grabaciones de las llamadas por 6 meses o en su defecto por la terminación del contrato, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Santander y el establecimiento de sanidad policial complementario Clínica DESAN.
36	El contratista se compromete a entregar toda la documentación de los requerimientos del software implementado en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor, montaje de web entre otros.
37	El contratista se compromete a entregar garantía de los requerimientos de software incluidos en el contrato, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.
38	El contratista se compromete a garantizar que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, estas horas serán contadas a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Dado a la pandemia que está sucediendo en el mundo en especial en Colombia el oferente buscará una forma remota para dar soporte en los requerimientos solicitados, este remoto debe tener en cuenta las políticas de seguridad con la cuenta la red de la policía, para aquello se deberá contactar con alguno de los funcionarios de GUTIC UPRES para su respectivo soporte. 1. Nota: El contratista se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo de la garantía que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución del contrato a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo.
39	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente contrato y su respectiva ejecución, El contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros. Esta información debe tener ante todo las políticas de seguridad de la información, ya que por defecto se tomarán datos importantes de los usuarios que tienen derecho al subsistema de salud de la Policía Nacional.
40	El contratista se compromete a garantizar una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia un canal primario con 30 sesiones de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software, así mismo recordar que la Unidad prestadora en salud Santander – Establecimiento de Sanidad Policial Complementario Clínica DESAN, cuenta con un canal de datos por parte de la empresa Tigo y una capacidad mínimo de 12 computadores para el funcionamiento del mismo, esto con el cual de que anterior software soporte y de un buen funcionamiento sin ningún contratiempo la cual se cuenta con capacidad suficiente para su funcionamiento.
41	El contratista se obliga a suministrar mínimo 12 teléfonos virtuales (con sus respectivas licencias) así mismo sus respectivas diademas ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de agendamiento de citas médicas, es de recordar ante todo la seguridad de nuestros operadores, dado a que por la pandemia que está pasando a nivel mundial, dichas diademas deben ser nuevas, con el fin de prevenir dicho contagio y por higiene, según lo establecido por norma de salud y seguridad en el trabajo.

42	El contratista se compromete a garantizar las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones ubicada en la dirección avenida 61 No 10 – 200, Barrio Real de Minas, Bucaramanga lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información. Dichas instalaciones se llevarán con la debida supervisión del responsable de GUTIC - Unidad Prestadora en salud Santander.

OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES
43	El contratista se compromete a garantizar los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información y trámites generales del proceso de afiliación. • Información y trámites generales de la oficina de atención al usuario • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN, portafolio de servicios. • Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa de Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN. • Asignación de servicios de consulta externa. • Solicitud de información de servicios de consulta externa. • Cancelación de servicios de consulta externa. • Sistema de Audio Respuesta, que guíe al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de Tecnología Integrada, que permita relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de los usuarios a través de algún número identificador (ANI), con el fin de tratarlos por su nombre e incluso recordarles sobre su última solicitud, sin preguntarles quien llama. • Línea Exclusiva de Comunicación Directa de los Servicios Básicos en la unidad prestadora en salud Santander y el establecimiento de Sanidad Policial primario complementario Clínica DESAN • Software que permita el envío de mensajes de texto (SMS) masivos para recordatorios de citas médicas, cancelaciones extemporáneas por parte del médico, contingencias y otros a los que haya lugar. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios. • Si se presenta alguna eventualidad en su prestación por alguna falla, debe tener un sistema de apoyo para continuar con las asignaciones de citas medicas. • Si se llegara a desarrollar algún soporte web para la asignación de citas médicas se debe tener un nombre de dominio la cual al terminar dicho contrato será entregada al supervisor del contrato ya que será destinada para continuar en otros procesos. • Recordar que todo soporte de apoyo o en su defecto desarrollo debe tener imágenes institucionales y color establecidos para su función. • Todo cambio, modificaciones, soportes entre otros debe ser originados por el supervisor del contrato así mismo enviados por correo electrónico para su autorización, esto reposara en las actas establecidas entre el supervisor y la empresa contratista. • Se dará a conocer acta sobre la seguridad de la información según resolución No 044080 del 26 de diciembre del 2024 firmado por el señor Director General de la Policía Nacional.
44	El contratista se compromete a garantizar que si el software presente alguna novedad en su sistema operativo (funcionamiento), deberá subsanar en un tiempo máximo de una (1) hora, si el problema es de alto impacto o de pronta solución, esto con el fin de evitar inconformidades con los usuarios de subsistema de salud de la Policía Nacional.
45	El contratista se compromete garantizara a que en caso que se dé un soporte adicional como apoyo de otro método como soporte de ayuda para la asignación de citas médicas si se presentara alguna novedad en su sistema operativo (funcionamiento), deberá subsanar en un tiempo máximo de una (1) hora, si el problema es de alto impacto o de pronta solución, esto con el fin de evitar inconformidades con los usuarios de subsistema de salud de la Policía Nacional.
46	El contratista se obliga a certificar que la licencia del software utilizado cuenta con los parámetros de la Resolución Nro. 044080 del 26 de diciembre del 2024 seguridad de la Información Policía Nacional.

ANEXO No. 2

LISTADO DE PRECIOS

ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO MENSUAL INCLUIDO IVA
1.	ALQUILER DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACION PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLINICA DESAN.	01 software, Mensual	$ 4.512.480