ESTUDIO Y ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

En atención a lo dispuesto por el artículo 21 del manual de contratación de la ESE (Resolución número 128 del 08 de noviembre de 2024) se procede a establecer el contexto del proceso de contratación teniendo en cuenta para ello el objeto a contratar, de la siguiente manera:

a. Para suministros y compraventa se verificarán los precios publicados en medios impresos o electrónicos, o se examinarán los precios a los cuales contratan otras entidades o particulares, o se revisarán las páginas oficiales para la consulta de precios.

b. Para el caso de los contratos de obra, se deberá realizar un análisis de precios unitarios en el que se incluyan los soportes de cada uno de los valores debidamente determinados y discriminados.

c. Para los casos de contratos de consultoría y de prestación de servicio no profesionales se tendrá en cuenta la identificación y valoración de los recursos que el contratista debe utilizar para cumplir con la prestación (Factor Multiplicador); esto es, detallar los costos y gastos que tendrá una firma durante la ejecución de un contrato y contempla, entre otros, los costos de personal, las prestaciones sociales, los costos indirectos de la compañía, costos de perfeccionamiento, impuestos y timbres del contrato y, los honorarios o utilidades

d. Para los casos de contratación de servicios profesionales se verificará en el sector los valores que usualmente se cancelan por honorarios atendiendo el objeto específico del contrato y las obligaciones que asumirá el contratista.

Objeto: Prestación de servicios de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE que garantice la continuidad del servicio por el término de un (1) año.

Los bienes y servicios que la entidad pretende adquirir se encuentran debidamente identificados a través del clasificador de bienes y servicios de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con la clase y producto al cual pertenecen:

ITEM	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
1	(F) Servicios	81	11	21	02	Proveedor de servicio de correo electrónico
2	(F) Servicios	81	11	21	00	Servicios de internet

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E requiere la Prestación de servicios de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE que garantice la continuidad del servicio por el término de un (1) año, garantizando la comunicación efectiva entre los funcionarios, las dependencias, el personal de apoyo y los procesos internos, así como la atención adecuada de requerimientos misionales y legales ante ciudadanos y entes de control.

1. ASPECTOS GENERALES.

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas, ESE, es una Empresa Social del Estado (artículos 194 a 197 de la ley 100 de 1993), categoría especial de Entidad Pública Descentralizada del orden Departamental (creada según Ordenanza 561 de 2006), cuyo objeto principal es la Prestación de Servicios de Salud, especialmente en la baja y mediana complejidad; esta nueva categoría de entidad pública identificada como Empresa Social del Estado, según lo previsto en el numeral 7 del Artículo 195 de la Ley 100 de 1993, que define su régimen jurídico, debe adoptar un régimen presupuestario mediante un sistema de reembolso de contraprestación de servicios, es decir, de compraventa de servicios, esto en concordancia con los artículos 5 y 123 del Decreto Ley 111 de 1996 (Actual Estatuto Orgánico Presupuestal) donde se indica que esta categoría de entidad pública se regula por el régimen previsto para las empresas industriales y comerciales del estado y en tal condición la programación de los recursos, se realizará bajo un régimen de presupuesto basado en eventos de atención debidamente cuantificados, según la población que vaya a ser atendida en la respectiva vigencia.

La Constitución Política Nacional, en su Artículo 2 establece que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios,, derechos y deberes consagrados en la constitución" las Instituciones y autoridades del Estado están obligadas a proteger y atender a toda la población en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos; en procura del Cumplimiento de esos fines, el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio-Caldas ESE, buscar garantizar a sus usuarios o beneficiarios del servicio de Salud con una buena calidad, eficiencia, eficacia y oportuna prestación del mismo sin alteraciones o contratiempos.

El Derecho a la salud, es un Derecho Fundamental entendido como la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnostico, el tratamiento, la recuperación, la rehabilitación y los cuidado paliativos, los cuales deber ser garantizados por el Estado para todas las personas sin discriminación alguna, la Constitución Política de Colombia es su Artículo 49 lo define como: "la atención en 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 corresponden 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 privada 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 organizaran en forma descentralizada por niveles de atención y con participación de la comunidad."

El Hospital cuenta actualmente con un contrato para la administración de 30 cuentas de correo electrónico institucional, cada una con una capacidad de almacenamiento de 2 GB. Como parte del proceso de migración desde el proveedor Webmail hacia Google Workspace, fue necesario suscribir un otrosí al contrato vigente con el propósito de crear 30 nuevas cuentas institucionales. Lo anterior obedeció a que las cuentas existentes bajo el dominio @caldas.hospitalriosucio.gov.co no contaban con acceso a los servicios de Google Workspace.

Como resultado de este proceso, la Entidad dispone actualmente de un total de 60 cuentas de correo institucional bajo el dominio @hospitalriosucio.gov.co, cada una con una capacidad de almacenamiento de 2 GB.

Esta actualización permite a los funcionarios acceder a las herramientas de Google Workspace —Google Meet, Google Drive, Calendar y demás aplicaciones colaborativas, fortaleciendo la comunicación institucional, el trabajo en equipo y la gestión eficiente de la información dentro de la Entidad.

Con el propósito de dar continuidad al servicio y responder a las necesidades reales de las dependencias, se propone una redistribución de las 60 licencias bajo el plan Business Standard de Google Workspace, con capacidades diferenciadas según el perfil de uso:

Perfil de cuenta	Cantidad	Plan	Capacidad asignada
Usuarios con menor volumen de gestión documental	15 cuentas	Business Standard	2 TB / usuario
Usuarios con mayor flujo de información y criticidad de almacenamiento	45 cuentas	Business Standard	30 GB / usuario
TOTAL	60 cuentas		31.31 TB

Esta distribución busca garantizar capacidad de almacenamiento suficiente en las dependencias donde realmente se requiere, optimizando la relación costo-beneficio sin comprometer la sostenibilidad presupuestal de la Entidad.

La asignación diferenciada propuesta responde a tres criterios institucionales fundamentales:

- La eficiencia operativa de las dependencias.
- La continuidad de los procesos institucionales.
- La correcta conservación de documentos relevantes para la gestión hospitalaria.

Se evaluó el costo de migrar la totalidad de las 60 cuentas institucionales a una capacidad de 2 TB cada una, identificándose un incremento presupuestal que no resulta financieramente sostenible para la Entidad en las condiciones actuales de disponibilidad de recursos.

Es pertinente aclarar que las condiciones comerciales aplicables han variado entre vigencias. Las licencias objeto de la presente contratación

corresponden a una solución de software propietario cuyo fabricante, Google, define de manera unilateral y periódica las políticas de descuento que aplica a sus canales autorizados de distribución. La Entidad no adquiere las licencias directamente del fabricante ni mantiene relación contractual con este; la adquisición se efectúa a través de un partner autorizado, quien traslada al comprador final las condiciones comerciales que le son reconocidas para cada vigencia. Bajo dicho esquema, durante la vigencia 2025 el proveedor aplicó al paquete de 30 cuentas de 2 TB un descuento del 40% sobre el valor de lista. Para la vigencia actual dicho beneficio se redujo al 25%, lo que representa una variación de 15 puntos porcentuales frente al año anterior.

Con el fin de equilibrar la necesidad operativa con la restricción presupuestal, se propone la asignación diferenciada descrita en la tabla, la cual permite mantener el servicio para la totalidad de las cuentas activas, conforme a la distribución de capacidades allí definida, optimizando la relación costo beneficio sin afectar la continuidad operativa de las dependencias.

Un cambio de proveedor implicaría el riesgo de pérdida parcial o total de las cuentas existentes y de la información en ellas almacenada, afectando la comunicación interna y externa, así como los procesos estratégicos y administrativos del Hospital.

El correo institucional no es solo un canal de comunicación: es el mecanismo que garantiza autenticidad e identidad institucional en la atención de requerimientos legales, solicitudes de entes de control, atención al ciudadano, notificaciones y gestión documental. A esto se suma la integración con herramientas complementarias (almacenamiento en la nube, videoconferencia, formularios y aplicaciones colaborativas) administradas de forma centralizada, cuya migración conlleva riesgos técnicos y de continuidad del servicio

Si bien existe pluralidad de oferentes de correo corporativo en el mercado, se identificó que la mayoría no está dispuesta a contratar con Empresas Sociales del Estado, principalmente porque no operan bajo los lineamientos de SECOP II ni ofrecen acompañamiento en la implementación de usuarios sobre la plataforma, requisitos indispensables para una entidad pública sujeta al régimen de contratación estatal

NUVA S.A.S. es proveedor autorizado de Google Workspace en Colombia y ha prestado previamente el servicio a la Entidad, con conocimiento acreditado de los procedimientos contractuales del sector público. Estos factores sumados a la ausencia de alternativas equivalentes dispuestas a contratar bajo las condiciones exigidas sustentan la conveniencia de continuar el servicio con este proveedor.

Con base en el análisis técnico, económico y de riesgos presentado, se recomienda la renovación del contrato con NUVA S.A.S. para la administración de las 60 cuentas de correo institucional del dominio @hospitalriosucio.gov.co, bajo el esquema de distribución diferenciada de almacenamiento propuesto (15 cuentas de 2 TB y 45 cuentas de 30 GB), por representar la alternativa más eficiente en términos de costo beneficio.

2. ESTUDIO DE LA OFERTA

Aspectos Generales.

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas, ESE, requiere reanudar el servicio de correo electrónico institucional, actualmente prestado por NUVA S.A.S. (proveedor autorizado de Google Workspace en Colombia), debido al crecimiento en el número de cuentas activas (cerca de 60) y al volumen creciente de información que estas gestionan a diario.

Como parte de la renovación del contrato, se realizará un ajuste en la distribución de capacidad de almacenamiento de las cuentas institucionales: 15 cuentas serán ampliadas a 2 TB, correspondientes a los usuarios con mayor necesidad de almacenamiento, mientras que las 45 cuentas restantes se configurarán con una capacidad de 30 GB, acorde con el volumen de gestión documental de los usuarios que las utilizan. Esta redistribución responde a un análisis del perfil de uso de cada cuenta, con el fin de asignar la capacidad de almacenamiento de manera proporcional a las necesidades reales de cada dependencia, optimizando así el uso de los recursos contratados dentro de las condiciones presupuestales actuales de la Entidad. Cabe precisar que el almacenamiento se administra de forma compartida a nivel institucional: una vez que las 45 cuentas de 30 GB agoten su capacidad individual asignada, continuarán consumiendo automáticamente del espacio disponible en las 15 cuentas de 2 TB, garantizando así que ninguna cuenta se quede sin capacidad de almacenamiento disponible. En conjunto, esta

distribución representa una capacidad total de almacenamiento institucional de aproximadamente 31,31 TB, volumen que se considera adecuado para atender de manera holgada las necesidades actuales y el crecimiento previsible de la gestión documental del Hospital.

Se recomienda continuar con el mismo proveedor porque cambiar de operador implicaría riesgo de perder cuentas e información, y porque la mayoría de proveedores del mercado no está dispuesta a contratar con entidades públicas bajo SECOP II. NUVA ya conoce estos procesos y ha trabajado antes con el Hospital, lo que da continuidad y seguridad al servicio.

Funcionalidad

El servicio de correo electrónico institucional constituye una herramienta tecnológica esencial para el funcionamiento del Hospital, ya que permite:

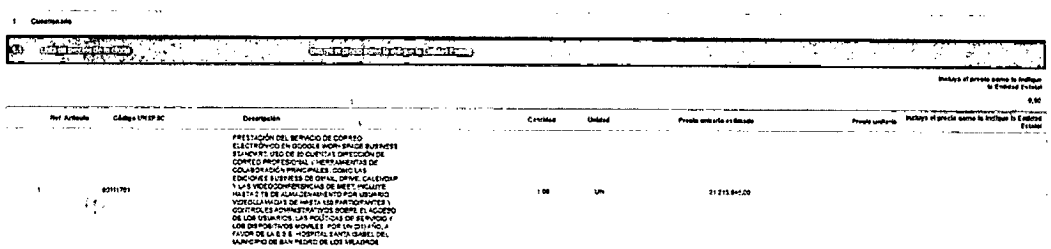
- **Comunicación oficial e institucional:** envío y recepción de correspondencia entre dependencias, funcionarios, entes de control, proveedores y usuarios, bajo un dominio propio que garantiza la autenticidad e identidad institucional de cada comunicación.
- **Soporte a procesos misionales:** atención de requerimientos legales, solicitudes de entes de control, atención al ciudadano, notificaciones oficiales y gestión documental, procesos que dependen de un canal formal y trazable.
- **Almacenamiento y conservación de información**: resguardo de correos, archivos adjuntos y documentos relevantes para la gestión administrativa, asistencial y estratégica de la Entidad, con capacidad suficiente para no perder ni comprometer información crítica.
- **Herramientas colaborativas integradas**: acceso a funcionalidades complementarias como almacenamiento en la nube, videoconferencias, formularios electrónicos y aplicaciones de trabajo colaborativo, que optimizan la gestión diaria entre las distintas áreas del Hospital.
- **Administración centralizada y segura**: gestión de todas las cuentas institucionales a través de una consola administrativa única, que permite parametrizar permisos, controlar la seguridad de la información y asignar recursos (como capacidad de almacenamiento) según el perfil y necesidad real de cada usuario.

Esta funcionalidad integral es la que sustenta la necesidad de contar con un servicio robusto, confiable y con capacidad de almacenamiento adecuada, evitando que limitaciones técnicas como el espacio disponible por cuenta afecten la operación y la prestación del servicio de salud.

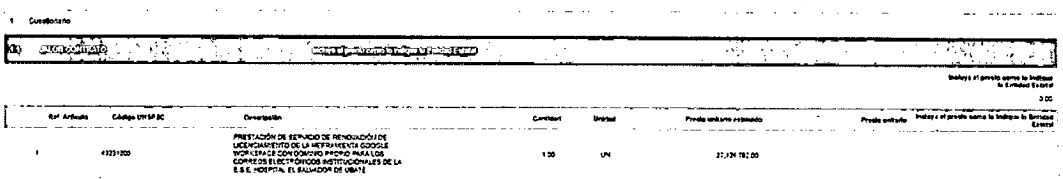
Aspecto Económico:

Se revisaron plataformas como SIA, Secop y otras que permitieran encontrar el valor estimado del pago por el servicio de Google Workspace y de soporte técnico, algunos valores encontrados fueron.

E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL valor por 30 cuentas ($21.215.845)



ESE HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE 60 cuentas ($27.124.782)



Es importante resaltar que, si bien existe una pluralidad de oferentes en el mercado para la prestación del servicio de correo electrónico corporativo, la mayoría no está dispuesta a adelantar procesos de contratación con Empresas Sociales del Estado, al no operar bajo los lineamientos del SECOP II ni brindar acompañamiento en la creación e implementación de usuarios

en la plataforma. En este contexto, Nuva se ha consolidado como un aliado estratégico, al ser proveedor autorizado de Google Workspace en Colombia y haber prestado previamente el servicio a la Entidad, con pleno conocimiento de los procedimientos contractuales exigidos en el sector público.

Por tal razón, y en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las ESE, se considera pertinente renovar el contrato de intermediación con Nuva, quien ofrece no solo el licenciamiento oficial de Google Workspace, sino también soporte técnico especializado y facturación local. Cabe destacar que Nuva ha manifestado su disposición para adelantar el proceso de contratación a través del SECOP, garantizando así una adquisición transparente, legal y conforme a los principios que rigen la contratación estatal

No se cuenta con otra propuesta, ya que la mayoría de las empresas de tecnología y comunicaciones que ofrecen este servicio cobran en dólares y exigen el pago mediante tarjeta de crédito.

Estos son algunos link de empresas donde ofrecen el servicio pero ofrecen el servicio en dólares

- Google WorkSpace | Imagina Colombia
- Google Workspace Colombia | Partner Colombia | Google for Education
- Nubosoft - Gmail

Para nuestra entidad se va a contratar una arquitectura de licenciamiento mixto es una estrategia para optimizada para balancear las necesidades de los usuarios administrativos frente a usuarios operativos del hospital.

Business standard (15 licencias)

- **Perfil:** personal directivo, administrativo y coordinadores.
- **Almacenamiento:** 2TB por usuario(Fondo común/Pooled)
- **Videoconferencias (Meet):** hasta 150 asistentes + grabación+ cancelación de ruido.
- **Colaboración:** Unidades compartidas habilitadas (vital para archivos interdepartamentales)

Business standard (45 licencias)

- **Perfil:** personal operativo, asistencial o turnos rotativos
- **Almacenamiento:** 30GB por usuario(Fondo común/Pooled)
- **Videoconferencias (Meet):** hasta 100 asistentes
- **Colaboración:** Acceso a herramientas de ofimática (Docs, Sheets, Chat, Gmail), sin creación de unidades compartidas.

Tiempos de respuesta estandarizados para el soporte técnico e incidentes de Google Workspace.

Severidad: Crítica: 4 horas
Severidad: Urgente: 6 horas
Severidad: Estándar: 8 horas

Nuevo Ticket → Dos rutas de diagnóstico

Resolución de Incidentes (Problemas)
El producto no funciona como cabría esperar o el servicio no está disponible.
Niveles: P1, P2, P3, P4

Resolución de Consultas (Preguntas)
Dudas técnicas, funcionalidades de Google Workspace e investigación.
Niveles: Q1, Q2

El primer paso del diagnóstico siempre determina la ruta operativa

Tres variables definen la urgencia de un incidente técnico

Alcance del Impacto
- 1 Usuario (o colaboración entre usuarios)
- Múltiples Usuarios (>1)

Estado del Servicio
- Operativo
- No disponible / Inutilizable

Solución Provisional

- No existe / No factible
- Existe / No es necesaria

Incidentes Críticos: Ausencia total de soluciones provisionales

SLA Respuesta (P1) — 4 horas
- Impacto: Afecta a más de un usuario.
- Estado: Servicio no disponible o inutilizable.
- Solución Provisional: Ninguna.
- Definición: Problema crítico de acceso a los servicios.

SLA Respuesta (P2) — 6 horas
- Impacto: Afecta a un usuario o a la colaboración entre usuarios.
- Estado: El producto no funciona como cabría esperar.
- Solución Provisional: Ninguna factible.
- Definición: Problema crítico de acceso a los servicios.

Incidentes Estándar: Operatividad mantenida o mitigada

SLA Respuesta (P3) — 8 horas
- El producto no funciona como cabría esperar.
- Existe una solución provisional.

SLA Respuesta (P4) — 8 horas
- El producto no funciona como cabría esperar.
- El sistema está operativo, por lo que no es necesaria ninguna solución provisional.

Matriz de Diagnóstico de Incidentes (P1 - P4)

Nivel SLA	Alcance del Impacto	Estado del Sistema	Solución Provisional	Tiempo de Respuesta
P1	> 1 Usuario	No disponible	Sin solución	4 horas
P2	1 Usuario / Colaboración	Falla crítica	Sin solución factible	6 horas
P3	Variable	Falla mitigada	Existe solución	8 horas
P4	Variable	Operativo	No requerida	8 horas

Nota: La presencia de una solución provisional factible reduce la severidad del incidente, ampliando el tiempo de respuesta garantizado.

Clasificación de Consultas de Google Workspace (Q1 - Q2)

Q1 - Consultas Directas — 6 horas
Preguntas directas que generalmente tienen respuestas claras y concisas sobre los productos de Google Workspace. A menudo se relacionan con funcionalidades básicas o tareas comunes.

Q2 - Consultas Complejas — 8 horas
Preguntas que requieren un conocimiento más profundo de Google Workspace o implican solucionar dudas técnicas más complejas. Pueden requerir investigación adicional o pasos de solución más detallados.

Matriz Maestra de ANS: Vista de Operaciones

Incidentes
- P1 (Crítico / >1 Usuario / Sin Desvío): 4 horas
- P2 (Crítico / 1 Usuario / Sin Desvío): 6 horas
- P3 (Falla / Con Desvío): 8 horas
- P4 (Falla / Operativo): 8 horas

Consultas
- Q1 (Básicas / Respuestas Claras): 6 horas
- Q2 (Complejas / Investigación): 8 horas

Todos los tiempos de respuesta indican el compromiso máximo para la primera interacción basada en la clasificación inicial.

En cuanto al aspecto económico, no se ha contado con información sobre el comportamiento del gasto en esta categoría dentro de la entidad en los últimos años.

AÑO	GASTO	VARIACIÓN	PORCENTAJE
2022	$12.672.000	$6.256.080	6.25%
2023	$6.145.920	$3.324.480	5.40%

2024	$9.470.400	$6.510.871	6.87%
2025	$15.891.271	$10.785.809	6.78%
2026	$26.677.080		

Aspectos Técnicos:

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio caldas E.S.E requiere la prestación del servicio de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE, que garantice la continuidad del servicio durante un (1) año de las siguientes cuentas:

Activos Fijos	activosfijos@hospitalriosucio.gov.co
Acuerdos Voluntades	acuerdosvoluntadeserp@hospitalriosucio.gov.co
Almacén.	almacen@hospitalriosucio.gov.co
Archivo Central	archivocentral@hospitalriosucio.gov.co
Atención al Usuario	atencionalusuario@hospitalriosucio.gov.co
Auditoria Medica	auditoriamedica@hospitalriosucio.gov.co
Autorizaciones.	autorizaciones@hospitalriosucio.gov.co
Auxiliar coordinación-medica	auxcordimedica@hospitalriosucio.gov.co
Biomédica.	biomedica@hospitalriosucio.gov.co
Calidad.	gcalidad@hospitalriosucio.gov.co
Cartera.	cartera@hospitalriosucio.gov.co
Centros de Salud Riosucio	centrosdesalud@hospitalriosucio.gov.co
Citas Médicas	citasmedicas@hospitalriosucio.gov.co
Comunicaciones Riosucio	comunicaciones@hospitalriosucio.gov.co
Contratación.	Contratacion@hospitalriosucio.gov.co
Control Interno	controlinterno@hospitalriosucio.gov.co
Convivencia Laboral	convivencialaboral@hospitalriosucio.gov.co
Crónicos.	cronicos@hospitalriosucio.gov.co
Dirección Técnica Farmacia	direcciontecnicafarmacia@hospitalriosucio.gov.co
Enfermería.	enfermeria@hospitalriosucio.gov.co
Equipos Básicos	equiposbasicos@hospitalriosucio.gov.co
Estadística.	estadistica@hospitalriosucio.gov.co
Facturación Electrónica	facturacionelectronica@hospitalriosucio.gov.co
Financiera.	financiera@hospitalriosucio.gov.co
Fisioterapia.	fisioterapia@hospitalriosucio.gov.co

Gerencia.	gerencia@hospitalriosucio.gov.co
Gestión Documental	gestiondocumental@hospitalriosucio.gov.co
Glosas.	glosas@hospitalriosucio.gov.co
Historia Clínica	historiaclinica@hospitalriosucio.gov.co
Hospitalización.	hospitalizacion@hospitalriosucio.gov.co
Jurídico.	juridico@hospitalriosucio.gov.co
Laboratorio.	laboratorio@hospitalriosucio.gov.co
Materno Infantil	maternoinfantil@hospitalriosucio.gov.co
Nomina.	nomina@hospitalriosucio.gov.co
Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@hospitalriosucio.gov.co
Odontología.	odontologia@hospitalriosucio.gov.co
Pagaduría.	pagaduria@hospitalriosucio.gov.co
Planeación.	planeacion@hospitalriosucio.gov.co
Protección Específica y Detección Temprana Riosucio	peydt@hospitalriosucio.gov.co
Psicología.	psicologia@hospitalriosucio.gov.co
Quirófano.	quirofano@hospitalriosucio.gov.co
Referencia y Contra referencia Riosucio	referencia@hospitalriosucio.gov.co
Salud Mental	saludmental@hospitalriosucio.gov.co
Salud Ocupacional	saludocupacional@hospitalriosucio.gov.co
Secretaría.	secretaria@hospitalriosucio.gov.co
Servicio Farmacéutico	serviciofarmaceutico@hospitalriosucio.gov.co
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	sg-sst@hospitalriosucio.gov.co
Subdirección Administrativa	subdireccion@hospitalriosucio.gov.co
Subdirección Científica	subcientifica@hospitalriosucio.gov.co
Talento Humano	talentohumano@hospitalriosucio.gov.co
Telecomunicaciones.	Telecomunicaciones@hospitalriosucio.gov.co
Terapia Respiratoria	terapiarespiratoria@hospitalriosucio.gov.co
Trabajo Social	trabajosocial@hospitalriosucio.gov.co
UCI.	uci@hospitalriosucio.gov.co
Urgencias.	urgencias@hospitalriosucio.gov.co
Vacunación.	vacunacion@hospitalriosucio.gov.co
Ventanilla Única	ventanillaunica@hospitalriosucio.gov.co

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

Para el caso objeto de la necesidad detectada, el Hospital ha celebrado en los últimos años los siguientes contratos

Modalidad de Selección del Contratista	Contrato de prestación de servicios
Objeto del Contrato	PRESTACION DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE GOOGLE WORKSPACE para la suscripción de cincuenta (50) buzones de correo electrónico institucional durante un (1) año.
Cantidad del bien, obra o servicio	N/A
Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución y cuando el contrato incluye diseño y construcción los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto	N/A
Número de contrato y vigencia del mismo	Nº 22-1222-15.03.244
Valor del contrato y forma de pago	$12.672.000
Presupuesto con cargo al cual ha sido ejecutado el contrato (Inversión o funcionamiento)	Funcionamiento
Oferentes que han participado en los procesos de contratación	NUVA S.A.S
Comportamiento del contratista e imposición de sanciones	N/A
Condiciones de pago establecidas en el contrato	El pago se realizará desde la suscripción del acta de inicio y de conformidad con el flujo de recursos del sistema, de acuerdo con el proceso ejecutado; así como los eventos desarrollados para aquellas actividades contratadas por dicho mecanismo. El pago se presentará previo agotamiento del procedimiento administrativo correspondiente, que incluye el suministro de la planilla de pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral o certificación del representante legal o revisor fiscal acerca del cumplimiento en los pagos y la certificación de cumplimiento a satisfacción del supervisor del contrato. El pago se realizará en un pago unio, por valor de DOCE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS ($12.672.000,oo M/CTE) IVA incluido
Cronograma	N/A
Tiempos y lugares de entrega acordados	N/A
Garantías exigidas y siniestros	N/A

Modalidad de Selección del Contratista	Contrato de prestación de servicios y apoyo a la gestión
Objeto del Contrato	El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E requiere la CONTRATAR EL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE GOOGLE WORKSPACE para la suscripción de veinte (20) buzones de correo electrónico institucional durante

	un (1) año.
Cantidad del bien, obra o servicio	N/A
Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución y cuando el contrato incluye diseño y construcción los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto	N/A
Número de contrato y vigencia del mismo	23-1222-15.03.257
Valor del contrato y forma de pago	$6.145.920
Presupuesto con cargo al cual ha sido ejecutado el contrato (Inversión o funcionamiento)	Funcionamiento
Oferentes que han participado en los procesos de contratación	NUVA S.A.S
Comportamiento del contratista e imposición de sanciones	N/A
Condiciones de pago establecidas en el contrato	El pago se realizará desde la suscripción del acta de inicio y de conformidad con el flujo de recursos del sistema, de acuerdo con el proceso ejecutado; así como los eventos desarrollados para aquellas actividades contratadas por dicho mecanismo. El pago se presentará previo agotamiento del procedimiento administrativo correspondiente, que incluye el suministro de la planilla de pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral o certificación del representante legal o revisor fiscal acerca del cumplimiento en los pagos y la certificación de cumplimiento a satisfacción del supervisor del contrato. El pago se realizará en un pago único, por valor de SEIS MILLONES CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL PESOS ($6.145.920,00 M/CTE) IVA incluido.
Cronograma	N/A
Tiempos y lugares de entrega acordados	N/A
Garantías exigidas y siniestros	N/A

Modalidad de Selección del Contratista	Contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión
Objeto del Contrato	24.2130.13.07.289
Cantidad del bien, obra o servicio	N/A
Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución y cuando el contrato incluye diseño y construcción los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto	N/A
Número de contrato y vigencia del mismo	El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E requiere la Prestación de servicios de licenciamiento de Google Workspace para la suscripción de treinta (30) buzones de correo electrónicos institucionales durante un (1) año
Valor del contrato y forma de pago	$9.470.400
Presupuesto con cargo al cual ha sido ejecutado el contrato (Inversión o funcionamiento)	Funcionamiento

Oferentes que han participado en los procesos de contratación	NUVA S.A.S
Comportamiento del contratista e imposición de sanciones	N/A
Condiciones de pago establecidas en el contrato	Las partes de mutuo acuerdo, decidimos que el pago se realizará de conformidad con el flujo de recursos del sistema, mediante actas parciales, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura o cuenta de cobro y de expedida la correspondiente constancia de satisfacción o conformidad por el supervisor del contrato; Con la factura deberá acompañarse acta suscrita por el supervisor del contrato en la cual se indique el cumplimiento de lo acordado, precisando detalladamente las cantidades de cuentas suministradas, y el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integrall
Cronograma	N/A
Tiempos y lugares de entrega acordados	N/A
Garantías exigidas y siniestros	N/A

Modalidad de Selección del Contratista	Contrato de prestación de servicios de intermediación.
Objeto del Contrato	El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E requiere la Prestación de servicios de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE que garantice la continuidad del servicio por el término de un (1) año. Así mismo se requiere ampliar la capacidad de almacenamiento de cada cuenta a 2TB, garantizando la comunicación efectiva entre los funcionarios, las dependencias, el personal de apoyo y los procesos internos, así como la atención adecuada de requerimientos misionales y legales ante ciudadanos y entes de control.
Cantidad del bien, obra o servicio	N/A
Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución y cuando el contrato incluye diseño y construcción los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto	N/A
Número de contrato y vigencia del mismo	25-2130.13.350
Valor del contrato y forma de pago	$12.356.064
Presupuesto con cargo al cual ha sido ejecutado el contrato (Inversión o funcionamiento)	Funcionamiento
Oferentes que han participado en los procesos de contratación	NUVA S.A.S
Comportamiento del contratista e imposición de sanciones	N/A
Condiciones de pago establecidas en el contrato	Las partes de mutuo acuerdo, decidimos que el pago se realizará de conformidad con el flujo de

	recursos del sistema, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura o cuenta de cobro y de expedida la correspondiente constancia de satisfacción o conformidad por el supervisor del contrato; Con la factura deberá acompañarse acta suscrita por el supervisor del contrato en la cual se indique el cumplimiento de lo acordado, precisando detalladamente las cantidades de cuentas habilitadas, y el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral
Cronograma	N/A
Tiempos y lugares de entrega acordados	N/A
Garantías exigidas y siniestros	N/A

Teniendo en cuenta que al último contrato se le realizó una modificación mediante un OTROSÍ, debido a la necesidad de retirar las cuentas de correo electrónico administradas en Wbemail e incorporarlas a la plataforma Nuva por motivos de capacidad de almacenamiento, se identifica la necesidad de fortalecer la infraestructura de correo institucional.

En este contexto, se presentó la necesidad de crear 30 nuevas cuentas de correo electrónico con el fin de optimizar los procesos de comunicación y gestión de la información dentro de la entidad. Anteriormente, se contaban con correos institucionales bajo el dominio @caldas.hospitalriosucio.gov.co; sin embargo, estas cuentas no disponen de acceso a la plataforma Google Workspace, lo que limita el uso de herramientas colaborativas fundamentales como Google Meet, Google Drive y demás aplicaciones asociadas.

Esta situación impacta directamente la eficiencia operativa de la entidad, al restringir la realización de reuniones virtuales, el trabajo colaborativo en línea y el almacenamiento seguro de la información institucional. Por ello, se hizo necesario avanzar en la migración de las cuentas de correo hacia una plataforma que permita el acceso a estos servicios y garantice mejores condiciones para el desarrollo de las actividades institucionales.

ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL

Teniendo en cuenta la necesidad de la ESE y los desafíos tecnológicos a enfrentar, se ha establecido un presupuesto oficial de $26.677.080 anual con una proyección hasta el 8 de Agosto 2027

El valor del contrato se proyecta teniendo en cuenta:

- La inversión requerida para el licenciamiento e implementación de la plataforma Google Workspace, garantizando la disponibilidad de herramientas de productividad, colaboración y comunicación para la entidad.
- La importancia de contar con una solución segura, confiable y de alta disponibilidad que permita la gestión eficiente del correo electrónico institucional, el almacenamiento en la nube, la colaboración en tiempo real y la administración centralizada de usuarios, contribuyendo a la continuidad operativa del hospital.
- La selección de un proveedor autorizado con amplia experiencia en la implementación, administración y soporte de Google Workspace, que garantice un acompañamiento técnico oportuno, la correcta configuración de la plataforma, la adopción por parte de los usuarios y la continuidad del servicio durante la vigencia del contrato.

Dado en Riosucio, Caldas, a los 28 días del mes de Julio del año 2026

Daniela Juliana Tabora B.
Daniela Juliana Tabora Betancur

Arquitectura Digital Continua 2026

Propuesta de Renovación y Evolución Google Workspace

Ecosistema de productividad, seguridad y soporte para el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio - Caldas E.S.E.

Fecha de vigencia: 20 de Julio | Preparado por: NUVA S.A.S. (Google Cloud Premier Partner)

NotebookLM

Un Ecosistema Respaldado por la Experiencia y el Sector Salud

Solidez Operativa

+11 años
en el mercado transformando el trabajo.

+500 proyectos
implementados con éxito.

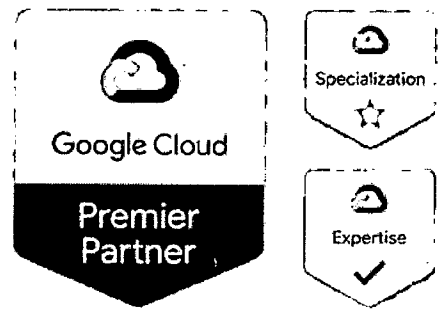
98%
de índice de renovación (demostrando satisfacción a largo plazo).

Reconocimiento Global: Listados en el FT Ranking: The America's fastest-growing companies.

Élite Técnica en LatAm

Única empresa en Colombia y una de las 5 en Latinoamérica con especialización en **Work Transformation**.

46% de los ingenieros certificados en Colombia trabajan en Nuva (14 Ingenieros).



Confianza en el Sector Clínico y Corporativo

Experiencia demostrada protegiendo datos y operando con:

Hospital Pablo Tobón Uribe · Clínica Antioquia · San Vicente Fundación
El Heraldo · envía · bodytech
Aldia · MINERS · SUBWAY
Comfenalco Valle · RAPIDISIMO · Virrey Solis
La Soberana · Empopasto · Grupo Altum

NotebookLM

El Núcleo Tecnológico: Arquitectura de Licenciamiento Mixto

Una estrategia optimizada para balancear las necesidades de usuarios administrativos frente a usuarios operativos del hospital.

Business Standard (15 Licencias)

- **Perfil:** Personal directivo, administrativo y coordinadores.
- **Almacenamiento:** 2 TB por usuario (Fondo común/Pooled).
- **Videoconferencias (Meet):** Hasta 150 asistentes + Grabación + Cancelación de ruido.
- **Colaboración:** Unidades Compartidas habilitadas (vital para archivos interdepartamentales).
- **Búsqueda:** Cloud Search para ecosistema interno.

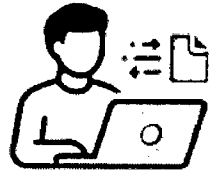
Business Starter (45 Licencias)

- **Perfil:** Personal operativo, asistencial o turnos rotativos.
- **Almacenamiento:** 30 GB por usuario (Fondo común/Pooled).
- **Videoconferencias (Meet):** Hasta 100 asistentes.
- **Colaboración:** Acceso a herramientas de ofimática (Docs, Sheets, Chat, Gmail), sin creación de Unidades Compartidas.

NotebookLM

Prevención de Pérdida de Datos (PPD): Seguridad Clínica Automatizada

Control estricto sobre la información confidencial que sale del dominio del hospital.



Un usuario interno redacta un correo con un archivo adjunto.



El administrador de TI establece normas invisibles. El motor analiza el contenido saliente en milisegundos buscando patrones sensibles.



Ruta Bloqueada (Rojo): El sistema detecta números de tarjetas de crédito o formatos de clínicas no autorizados. El correo es rechazado automáticamente y se genera una alerta.

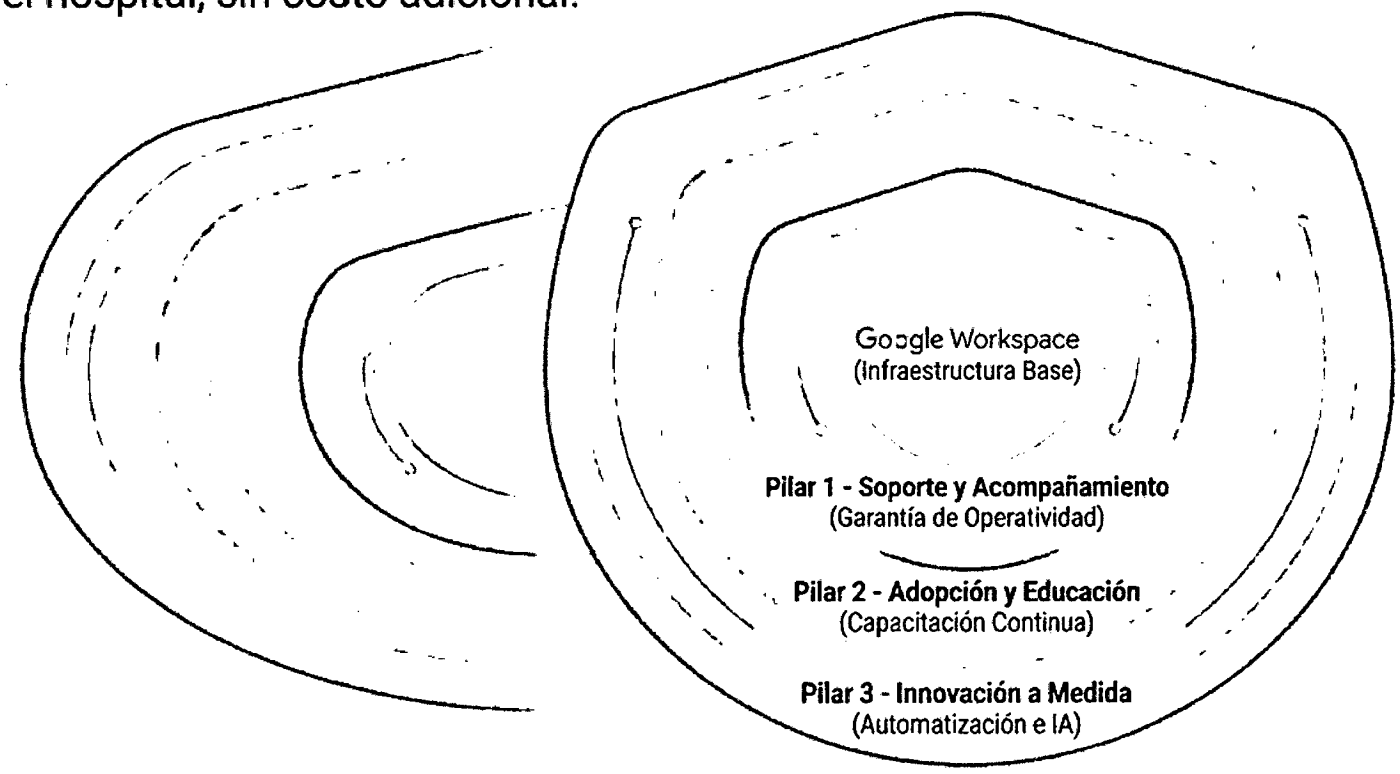


Ruta Aprobada (Verde): El correo contiene comunicaciones administrativas normales y es entregado al destinatario externo de forma segura.

NotebookLM

Más Allá de la Licencia: El Ecosistema de Valor Nuva

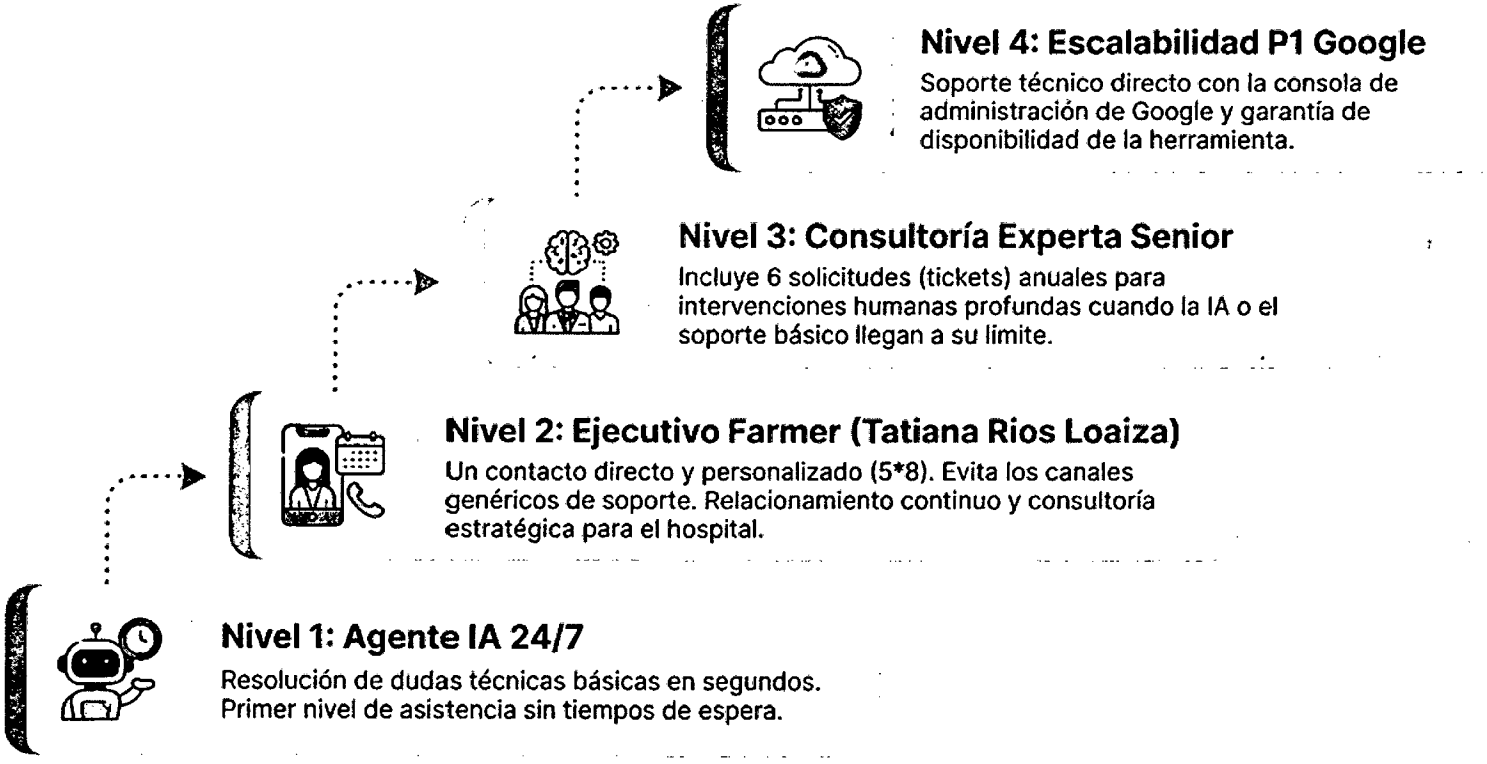
Renovar con Nuva significa envolver la tecnología de Google con una arquitectura de servicios exclusivos diseñados para garantizar la continuidad operativa y la evolución digital del hospital, sin costo adicional.



NotebookLM

Pilar 1: Red de Soporte y Acompañamiento Continuo

Múltiples niveles de asistencia para asegurar que la operación del hospital nunca se detenga.



Nivel 4: Escalabilidad P1 Google

Soporte técnico directo con la consola de administración de Google y garantía de disponibilidad de la herramienta.

Nivel 3: Consultoría Experta Senior

Incluye 6 solicitudes (tickets) anuales para intervenciones humanas profundas cuando la IA o el soporte básico llegan a su límite.

Nivel 2: Ejecutivo Farmer (Tatiana Rios Loaiza)

Un contacto directo y personalizado (5*8). Evita los canales genéricos de soporte. Relacionamiento continuo y consultoría estratégica para el hospital.

Nivel 1: Agente IA 24/7

Resolución de dudas técnicas básicas en segundos. Primer nivel de asistencia sin tiempos de espera.

NotebookLM

Pilar 2: Ecosistema de Aprendizaje para el Personal

Reducción de la curva de aprendizaje para personal médico y administrativo mediante plataformas de autoformación.

Estación 1: Universidad Nuva (Asincrónico)

- Acceso para todos los empleados con cuenta corporativa.
- Nivel Básico e Intermedio: Cursos en video cortos (10 mins) sobre Gmail, Drive, seguridad, y Gemini IA Generativa.
- Generación de certificados de aprendizaje comprobado.

Estación 2: Campus Nuva (En Vivo)

- Acceso ilimitado a capacitaciones semanales en vivo con temáticas variadas.

Estación 3: Estructura Documental Autoguiada

- Frameworks para migrar y sustituir licencias costosas de MS Office.
- Guías para crear intranets seguras a prueba de ransomware (los archivos nativos de Google no se pueden cifrar maliciosamente).

NotebookLM

Pilar 3: Innovación a Medida y Automatización (NuvaLab)

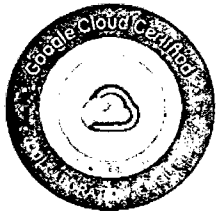
Desarrollo interno con personal certificado para transformar procesos manuales hospitalarios en flujos inteligentes.

Sesiones Mensuales de Co-creación con IA

Espacios prácticos para implementar la IA de Google en la clínica.

Casos de uso reales: Respuesta automática a PQRs, triaje de correos de soporte, priorización inteligente de bandejas de entrada.

NuvaLab (Área de Desarrollo)



Ingenieros certificados (Google Cloud Professional) dedicados a la personalización de Google Workspace.

Productos Nuva App

Inclusión de 2 productos Nuva desarrollados in-house para solucionar problemas específicos de área, ampliando las capacidades nativas de Google.

NotebookLM

Resumen de Inversión Tecnológica 2026

Inversión en Licenciamiento

1	**Business Standard** (15 Licencias, 1 Año): Precio Lista $63,420 | Dcto: 20% Total Mes: $761,040 | Total Anual: $9,132,480 COP	
2	**Business Starter** (45 Licencias, 1 Año): Precio Lista $34,200 | Dcto: 5% Total Mes: $1,462,050 | Total Anual: $17,544,600 COP	
3	**Total Consolidado: $2,223,090 / mes — $26,677,080 / Anual**	

Valor Agregado Nuva - Costo Cero

- Ejecutivo Farmer Asignado
- Agente IA 24/7
- Universidad y Campus Nuva
- Sesiones de Co-creación
- 6 Tickets de Consultoría Senior
- 2 Productos Nuva App.

Costo Adicional: $0 (Servicios ya contemplados en el precio).

Condiciones: Pago anual. Valores en Pesos Colombianos (COP). Cantidad de licencias solo puede aumentar, no reducir, durante el contrato.

NotebookLM

Siguientes Pasos y Marco de Confidencialidad

Confidencialidad

Este documento es propiedad de NUVA S.A.S. Su contenido es estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la evaluación del HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO - CALDAS E.S.E.

Prohibida su reproducción o revelación a terceros sin autorización expresa.

Contacto Directo

Ahorra tiempo y dinero, trabaja desde cualquier lugar y lleva el hospital al siguiente nivel hoy.

Tatiana Rios Loaiza
Ejecutiva Farmer
WhatsApp: +57 3187224146
Línea Nacional: 018000 423 888 | www.nuva.co

nuva Tecnología Simple

Google Cloud Premier Partner

NotebookLM

Protocolo de Triage y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Tiempos de respuesta estandarizados para el soporte técnico e incidentes de Google Workspace.



SEVERIDAD: CRÍTICA



SEVERIDAD: URGENTE



SEVERIDAD: ESTÁNDAR

Gemini Notebook

Nuevo Ticket

Resolución de Incidentes (Problemas)

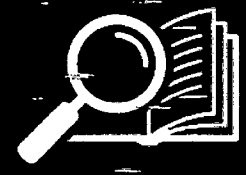
El producto no funciona como cabría esperar o el servicio no está disponible.



Niveles P1, P2, P3, P4

Resolución de Consultas (Preguntas)

Dudas técnicas, funcionalidades de Google Workspace e investigación.



Niveles Q1, Q2

El primer paso del diagnóstico siempre determina la ruta operativa.

Gemini Notebook

Tres variables definen la urgencia de un incidente técnico.

Alcance del Impacto



- 1 Usuario (o colaboración entre usuarios)
- Múltiples Usuarios (>1)

Estado del Servicio

Operativo  No disponible / Inutilizable

- Operativo
- No disponible / Inutilizable

Solución Provisional



- No existe / No factible
- Existe / No es necesaria

Gemini Notebook

Incidentes Críticos: Ausencia total de soluciones provisionales.

SLA Respuesta (P1)

- Impacto: Afecta a más de un usuario.
- Estado: Servicio no disponible o inutilizable.
- Solución Provisional: Ninguna



Definición

Problema crítico de acceso a los servicios.

SLA Respuesta (P2)

- Impacto: Afecta a un usuario o a la colaboración entre usuarios.
- Estado: El producto no funciona como cabría esperar.
- Solución Provisional: Ninguna factible



Definición

Problema crítico de acceso a los servicios.



Gemini Notebook

Incidentes Estándar: Operatividad mantenida o mitigada.

SLA Respuesta (P3)

El producto no funciona como cabría esperar

Existe una solución provisional.





SLA Respuesta (P4)

El producto no funciona como cabría esperar

El sistema está operativo, por lo que no es necesaria ninguna solución provisional.



Sistema Operativo





Gemini Notebook

Matriz de Diagnóstico de Incidentes (P1 - P4)

Nivel SLA	Alcance del Impacto	Estado del Sistema	Solución Provisional	Tiempo de Respuesta
P1	> 1 Usuario	No disponible	Sin solución	**4 horas**
P2	1 Usuario / Colaboración	Falla crítica	Sin solución factible	6 horas
P3	Variable	Falla mitigada	**Existe solución**	8 horas
P4	Variable	**Operativo**	No requerida	8 horas

La presencia de una solución provisional factible reduce la severidad del incidente, ampliando el tiempo de respuesta garantizado.

Gemini Notebook

Clasificación de Consultas de Google Workspace (Q1 - Q2)

Q1 - Consultas Directas

Preguntas directas que generalmente tienen respuestas claras y concisas sobre los productos de Google Workspace. A menudo se relacionan con funcionalidades básicas o tareas comunes.



Q2 - Consultas Complejas

Preguntas que requieren un conocimiento más profundo de Google Workspace o implican solucionar dudas técnicas más complejas. Pueden requerir investigación adicional o pasos de solución más detallados.



Gemini Notebook

Matriz Maestra de ANS: Vista de Operaciones

Incidentes	
- P1 (Crítico / >1 Usuario / Sin Desvío):	4 horas
- P2 (Crítico / 1 Usuario / Sin Desvío):	6 horas
- P3 (Falla / Con Desvío):	8 horas
- P4 (Falla / Operativo):	8 horas

Consultas	
- Q1 (Básicas / Respuestas Claras):	6 horas
- Q2 (Complejas / Investigación):	8 horas

**Todos los tiempos de respuesta indican el compromiso máximo para la primera interacción basada en la clasificación inicial.*

Gemini Notebook

ESTUDIO PREVIO PARA ADELANTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN PARALA PRESTACION DE SERVICIOS DE INTERMEDIACION PARA EL LICENCIAMIENTO DE GOOGLE WORKSPACE PARA EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL

De conformidad en lo dispuesto en los Artículos 24 y 26 del Acuerdo 010 del 09 de octubre de 2024 (Estatuto de Contratación) en concordancia con los Art. 26 y 27 de la Resolución 128 del 08 de noviembre de 2024 (Manual de Contratación); El HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO, CALDAS E.S.E presenta a continuación el estudio previo de conveniencia y oportunidad para realizar un proceso de contratación, en la modalidad de contratación directa.

El presente estudio se realiza siguiendo los principios de contratación estipulados en el Estatuto Contractual del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio, Caldas E.S.E, en especial el principio de planeación, con miras a contratar la PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION DE LICENCIAMIENTO DE GOOGLE WORKSPACE para brindar soporte a las operaciones misionales y servir de herramienta tecnológica para la gestión de los servicios de salud, el cual se basa en los siguientes criterios:

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas, ESE, es una Empresa Social del Estado (artículos 194 a 197 de la ley 100 de 1993), categoría especial de Entidad Pública Descentralizada del orden Departamental (creada según Ordenanza 561 de 2006), cuyo objeto principal es la Prestación de Servicios de Salud, especialmente en la baja y mediana complejidad; esta nueva categoría de entidad pública identificada como Empresa Social del Estado, según lo previsto en el numeral 7 del Artículo 195 de la Ley 100 de 1993, que define su régimen jurídico, debe adoptar un régimen presupuestario mediante un sistema de reembolso de contraprestación de servicios, es decir, de compraventa de servicios, esto en concordancia con los artículos 5 y 123 del Decreto Ley 111 de 1996 (Actual Estatuto Orgánico Presupuestal) donde se indica que esta categoría de entidad pública se regula por el régimen previsto para las empresas industriales y comerciales del estado y en tal condición la programación de los recursos, se realizará bajo un régimen de presupuesto basado en eventos de atención debidamente cuantificados, según la población que vaya a ser atendida en la respectiva vigencia.

La Constitución Política Nacional, en su Artículo 2 establece que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios,, derechos y deberes consagrados en la constitución" las Instituciones y autoridades del Estado están obligadas a proteger y atender a toda la población en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos; en procura del Cumplimiento de esos fines, el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio-Caldas ESE, buscar garantizar a sus usuarios o beneficiarios del servicio de Salud con una buena calidad, eficiencia, eficacia y oportuna prestación del mismo sin alteraciones o contratiempos.

El Derecho a la salud, es un Derecho Fundamental entendido como la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnostico, el tratamiento, la recuperación, la rehabilitación y los cuidado paliativos, los cuales deber ser garantizados por el Estado para todas las personas sin discriminación alguna, la Constitución Política de Colombia es su Artículo 49 lo define como: "la atención en 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 corresponden 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 privada 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 organizaran en forma descentralizada por niveles de atención y con participación de la comunidad."

El Hospital cuenta actualmente con un contrato para la administración de 30 cuentas de correo electrónico institucional, cada una con una capacidad de almacenamiento de 2 GB. Como parte del proceso de migración desde el proveedor Webmail hacia Google Workspace, fue necesario suscribir un otrosí al contrato vigente con el propósito de crear 30 nuevas cuentas institucionales. Lo anterior obedeció a que las cuentas existentes bajo el dominio @caldas.hospitalriosucio.gov.co no contaban con acceso a los servicios de Google Workspace.

Como resultado de este proceso, la Entidad dispone actualmente de un total de 60 cuentas de correo institucional bajo el dominio @hospitalriosucio.gov.co, cada una con una capacidad de almacenamiento de 2 GB.

Esta actualización permite a los funcionarios acceder a las herramientas de Google Workspace —Google Meet, Google Drive, Calendar y demás aplicaciones colaborativas, fortaleciendo la comunicación institucional, el trabajo en equipo y la gestión eficiente de la información dentro de la Entidad.

Con el propósito de dar continuidad al servicio y responder a las necesidades reales de las dependencias, se propone una redistribución de las 60 licencias bajo el plan Business Standard de Google Workspace, con capacidades diferenciadas según el perfil de uso:

Perfil de cuenta	Cantidad	Plan	Capacidad asignada
Usuarios con menor volumen de gestión documental	15 cuentas	Business Standard	2 TB / usuario
Usuarios con mayor flujo de información y criticidad de almacenamiento	45 cuentas	Business Standard	30 GB / usuario
TOTAL	**60 cuentas**		**31.31 TB**

Esta distribución busca garantizar capacidad de almacenamiento suficiente en las dependencias donde realmente se requiere, optimizando la relación costo-beneficio sin comprometer la sostenibilidad presupuestal de la Entidad.

La asignación diferenciada propuesta responde a tres criterios institucionales fundamentales:

- La eficiencia operativa de las dependencias.
- La continuidad de los procesos institucionales.
- La correcta conservación de documentos relevantes para la gestión hospitalaria.

Se evaluó el costo de migrar la totalidad de las 60 cuentas institucionales a una capacidad de 2 TB cada una, identificándose un incremento presupuestal que no resulta financieramente sostenible para la Entidad en las condiciones actuales de disponibilidad de recursos.

Es pertinente aclarar que las condiciones comerciales aplicables han variado entre vigencias. Las licencias objeto de la presente contratación corresponden a una solución de software propietario cuyo fabricante, Google, define de manera unilateral y periódica las políticas de descuento que aplica a sus canales autorizados de distribución. La Entidad no

políticas de descuento que aplica a sus canales autorizados de distribución. La Entidad no adquiere las licencias directamente del fabricante ni mantiene relación contractual con este; la adquisición se efectúa a través de un partner autorizado, quien traslada al comprador final las condiciones comerciales que le son reconocidas para cada vigencia. Bajo dicho esquema, durante la vigencia 2025 el proveedor aplicó al paquete de 30 cuentas de 2 TB un descuento del 40% sobre el valor de lista. Para la vigencia actual dicho beneficio se redujo al 25%, lo que representa una variación de 15 puntos porcentuales frente al año anterior.

Con el fin de equilibrar la necesidad operativa con la restricción presupuestal, se propone la asignación diferenciada descrita en la tabla, la cual permite mantener el servicio para la totalidad de las cuentas activas, conforme a la distribución de capacidades allí definida, optimizando la relación costo beneficio sin afectar la continuidad operativa de las dependencias.

Un cambio de proveedor implicaría el riesgo de pérdida parcial o total de las cuentas existentes y de la información en ellas almacenada, afectando la comunicación interna y externa, así como los procesos estratégicos y administrativos del Hospital.

El correo institucional no es solo un canal de comunicación: es el mecanismo que garantiza autenticidad e identidad institucional en la atención de requerimientos legales, solicitudes de entes de control, atención al ciudadano, notificaciones y gestión documental. A esto se suma la integración con herramientas complementarias (almacenamiento en la nube, videoconferencia, formularios y aplicaciones colaborativas) administradas de forma centralizada, cuya migración conlleva riesgos técnicos y de continuidad del servicio

Si bien existe pluralidad de oferentes de correo corporativo en el mercado, se identificó que la mayoría no está dispuesta a contratar con Empresas Sociales del Estado, principalmente porque no operan bajo los lineamientos de SECOP II ni ofrecen acompañamiento en la implementación de usuarios sobre la plataforma, requisitos indispensables para una entidad pública sujeta al régimen de contratación estatal

NUVA S.A.S. es proveedor autorizado de Google Workspace en Colombia y ha prestado previamente el servicio a la Entidad, con conocimiento acreditado de los procedimientos contractuales del sector público. Estos factores sumados a la ausencia de alternativas equivalentes dispuestas a contratar bajo las condiciones exigidas sustentan la conveniencia de continuar el servicio con este proveedor.

Con base en el análisis técnico, económico y de riesgos presentado, se recomienda la renovación del contrato con NUVA S.A.S. para la administración de las 60 cuentas de correo institucional del dominio @hospitalriosucio.gov.co, bajo el esquema de distribución diferenciada de almacenamiento propuesto (15 cuentas de 2 TB y 45 cuentas de 30 GB), por representar la alternativa más eficiente en términos de costo beneficio.

DEFINICIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio caldas E.S.E requiere la prestación del servicio de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE, que garantice la continuidad del servicio durante un (1) año de las siguientes cuentas:

Activos Fijos	activosfijos@hospitalriosucio.gov.co
Acuerdos Voluntades	acuerdosvoluntadeserp@hospitalriosucio.gov.co
Almacén.	almacen@hospitalriosucio.gov.co
Archivo Central	archivocentral@hospitalriosucio.gov.co

Atención al Usuario	atencionalusuario@hospitalriosucio.gov.co
Auditoria Medica	auditoriamedica@hospitalriosucio.gov.co
Autorizaciones.	autorizaciones@hospitalriosucio.gov.co
Auxiliar coordinación-medica	auxcordimedica@hospitalriosucio.gov.co
Biomédica.	biomedica@hospitalriosucio.gov.co
Calidad.	gcalidad@hospitalriosucio.gov.co
Cartera.	cartera@hospitalriosucio.gov.co
Centros de Salud Riosucio	centrosdesalud@hospitalriosucio.gov.co
Citas Médicas	citasmedicas@hospitalriosucio.gov.co
Comunicaciones Riosucio	comunicaciones@hospitalriosucio.gov.co
Contratación.	Contratacion@hospitalriosucio.gov.co
Control Interno	controlinterno@hospitalriosucio.gov.co
Convivencia Laboral	convivencialaboral@hospitalriosucio.gov.co
Crónicos.	cronicos@hospitalriosucio.gov.co
Dirección Técnica Farmacia	direcciontecnicafarmacia@hospitalriosucio.gov.co
Enfermería.	enfermeria@hospitalriosucio.gov.co
Equipos Básicos	equiposbasicos@hospitalriosucio.gov.co
Estadística.	estadistica@hospitalriosucio.gov.co
Facturación Electrónica	facturacionelectronica@hospitalriosucio.gov.co
Financiera.	financiera@hospitalriosucio.gov.co
Fisioterapia.	fisioterapia@hospitalriosucio.gov.co
Gerencia.	gerencia@hospitalriosucio.gov.co
Gestión Documental	gestiondocumental@hospitalriosucio.gov.co
Glosas.	glosas@hospitalriosucio.gov.co
Historia Clínica	historiaclinica@hospitalriosucio.gov.co
Hospitalización.	hospitalizacion@hospitalriosucio.gov.co
Jurídico.	juridico@hospitalriosucio.gov.co
Laboratorio.	laboratorio@hospitalriosucio.gov.co
Materno Infantil	maternoinfantil@hospitalriosucio.gov.co
Nomina.	nomina@hospitalriosucio.gov.co
Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@hospitalriosucio.gov.co
Odontología.	odontologia@hospitalriosucio.gov.co
Pagaduría.	pagaduria@hospitalriosucio.gov.co
Planeación.	planeacion@hospitalriosucio.gov.co
Protección Específica y Detección Temprana Riosucio	peydt@hospitalriosucio.gov.co
Psicología.	psicologia@hospitalriosucio.gov.co
Quirófano.	quirofano@hospitalriosucio.gov.co
Referencia y Contra referencia Riosucio	referencia@hospitalriosucio.gov.co
Salud Mental	saludmental@hospitalriosucio.gov.co
Salud Ocupacional	saludocupacional@hospitalriosucio.gov.co
Secretaría.	secretaria@hospitalriosucio.gov.co
Servicio Farmacéutico	serviciofarmaceutico@hospitalriosucio.gov.co

DOCUMENTO CONTROLADO

Si usted copia o imprime este documento, el Sistema integral de Gestión de la HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS ESE, lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	sg-sst@hospitalriosucio.gov.co
Subdirección Administrativa	subdireccion@hospitalriosucio.gov.co
Subdirección Científica	subcientifica@hospitalriosucio.gov.co
Talento Humano	talentohumano@hospitalriosucio.gov.co
Telecomunicaciones.	Telecomunicaciones@hospitalriosucio.gov.co
Terapia Respiratoria	terapiarespiratoria@hospitalriosucio.gov.co
Trabajo Social	trabajosocial@hospitalriosucio.gov.co
UCI.	uci@hospitalriosucio.gov.co
Urgencias.	urgencias@hospitalriosucio.gov.co
Vacunación.	vacunacion@hospitalriosucio.gov.co
Ventanilla Única	ventanillaunica@hospitalriosucio.gov.co

Como parte de la renovación del contrato, se realizará un ajuste en la distribución de capacidad de almacenamiento de las cuentas institucionales: 15 cuentas serán ampliadas a 2 TB, correspondientes a los usuarios con mayor necesidad de almacenamiento, mientras que las 45 cuentas restantes se configurarán con una capacidad de 30 GB, acorde con el volumen de gestión documental de los usuarios que las utilizan. Esta redistribución responde a un análisis del perfil de uso de cada cuenta, con el fin de asignar la capacidad de almacenamiento de manera proporcional a las necesidades reales de cada dependencia, optimizando así el uso de los recursos contratados dentro de las condiciones presupuestales actuales de la Entidad. Cabe precisar que el almacenamiento se administra de forma compartida a nivel institucional: una vez que las 45 cuentas de 30 GB agoten su capacidad individual asignada, continuarán consumiendo automáticamente del espacio disponible en las 15 cuentas de 2 TB, garantizando así que ninguna cuenta se quede sin capacidad de almacenamiento disponible. En conjunto, esta distribución representa una capacidad total de almacenamiento institucional de aproximadamente 31,31 TB, volumen que se considera adecuado para atender de manera holgada las necesidades actuales y el crecimiento previsible de la gestión documental del Hospital.

Se recomienda continuar con el mismo proveedor porque cambiar de operador implicaría riesgo de perder cuentas e información, y porque la mayoría de proveedores del mercado no está dispuesta a contratar con entidades públicas bajo SECOP II. NUVA ya conoce estos procesos y ha trabajado antes con el Hospital, lo que da continuidad y seguridad al servicio

Para nuestra entidad se va a contratar una arquitectura de licenciamiento mixto es una estrategia para optimizada para balancear las necesidades de los usuarios administrativos frente a usuarios operativos del hospital.

Business standard (15 licencias)

- **Perfil:** personal directivo, administrativo y coordinadores.
- **Almacenamiento:** 2TB por usuario(Fondo común/Pooled)
- **Videoconferencias (Meet):** hasta 150 asistentes + grabación+ cancelación de ruido.
- **Colaboración:** Unidades compartidas habilitadas (vital para archivos interdepartamentales)
-

Business standard (45 licencias)

- **Perfil:** personal operativo, asistencial o turnos rotativos
- **Almacenamiento:** 30GB por usuario(Fondo común/Pooled)
- **Videoconferencias (Meet):** hasta 100 asistentes
- **Colaboración:** Acceso a herramientas de ofimática (Docs, Sheets, Chat, Gmail), sin creación de unidades compartidas.

Tiempos de respuesta estandarizados para el soporte técnico e incidentes de Google Workspace.

Severidad: Crítica: 4 horas
Severidad: Urgente: 6 horas
Severidad: Estándar: 8 horas

Nuevo Ticket → Dos rutas de diagnóstico

Resolución de Incidentes (Problemas)
El producto no funciona como cabría esperar o el servicio no está disponible.
Niveles: P1, P2, P3, P4

Resolución de Consultas (Preguntas)
Dudas técnicas, funcionalidades de Google Workspace e investigación.
Niveles: Q1, Q2

El primer paso del diagnóstico siempre determina la ruta operativa

Tres variables definen la urgencia de un incidente técnico

Alcance del Impacto
- 1 Usuario (o colaboración entre usuarios)
- Múltiples Usuarios (>1)

Estado del Servicio
- Operativo
- No disponible / Inutilizable

Solución Provisional
- No existe / No factible
- Existe / No es necesaria

Incidentes Críticos: Ausencia total de soluciones provisionales

SLA Respuesta (P1) — 4 horas
- Impacto: Afecta a más de un usuario.
- Estado: Servicio no disponible o inutilizable.
- Solución Provisional: Ninguna.
- Definición: Problema crítico de acceso a los servicios.

SLA Respuesta (P2) — 6 horas
- Impacto: Afecta a un usuario o a la colaboración entre usuarios.
- Estado: El producto no funciona como cabría esperar.
- Solución Provisional: Ninguna factible.
- Definición: Problema crítico de acceso a los servicios.

Incidentes Estándar: Operatividad mantenida o mitigada

SLA Respuesta (P3) — 8 horas
- El producto no funciona como cabría esperar.
- Existe una solución provisional.

SLA Respuesta (P4) — 8 horas
- El producto no funciona como cabría esperar.
- El sistema está operativo, por lo que no es necesaria ninguna solución provisional.

Matriz de Diagnóstico de Incidentes (P1 - P4)

Nivel SLA	Alcance del Impacto	Estado del Sistema	Solución Provisional	Tiempo de Respuesta
P1	> 1 Usuario	No disponible	Sin solución	4 horas
P2	1 Usuario / Colaboración	Falla crítica	Sin solución factible	6 horas
P3	Variable	Falla mitigada	Existe solución	8 horas
P4	Variable	Operativo	No requerida	8 horas

Nota: La presencia de una solución provisional factible reduce la severidad del incidente, ampliando el tiempo de respuesta garantizado.

Clasificación de Consultas de Google Workspace (Q1 - Q2)
Q1 - Consultas Directas — 6 horas
Preguntas directas que generalmente tienen respuestas claras y concisas sobre los productos de Google Workspace. A menudo se relacionan con funcionalidades básicas o tareas comunes.

Q2 - Consultas Complejas — 8 horas
Preguntas que requieren un conocimiento más profundo de Google Workspace o implican solucionar dudas técnicas más complejas. Pueden requerir investigación adicional o pasos de solución más detallados.

Matriz Maestra de ANS: Vista de Operaciones
Incidentes
- P1 (Crítico / >1 Usuario / Sin Desvío): 4 horas
- P2 (Crítico / 1 Usuario / Sin Desvío): 6 horas
- P3 (Falla / Con Desvío): 8 horas
- P4 (Falla / Operativo): 8 horas

Consultas
- Q1 (Básicas / Respuestas Claras): 6 horas
- Q2 (Complejas / Investigación): 8 horas

Todos los tiempos de respuesta indican el compromiso máximo para la primera interacción basada en la clasificación inicial.

2. FUNDAMENTOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACION, PERTINENCIA Y MODALIDAD DE CONTRATACION:

Por principio general contenido en el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia de contratación las Empresas Sociales del Estado se rigen por las reglas del derecho privado. No obstante, por disposición del artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, que modificó la Ley 80 de 1993, se estableció que las entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación Pública, debían observar los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

En desarrollo del precepto citado, a través del artículo 76 de la Ley 1438 de 2011, el legislador determinó ordenar al Ministerio de Salud y Protección Social que dictara reglas para que las Empresas Sociales del Estado, adoptaran sus estatutos de contratación. Fue en ese contexto que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución No. 5185 de 2013 mediante la cual se dictaron lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado acogieran la preceptiva legal indicada, y con base en ello, la Junta Directiva de la institución expidió el Estatuto de Contratación por virtud del Acuerdo No. 010 del 9 de

octubre de 2024, en concordancia con la Resolución 128 del 08 de noviembre de 2024 (Manual de Contratación) al cual debe sujetarse el representante legal en todas las actuaciones contractuales que se adelanten.

Conforme con lo dispuesto en la Resolución 128 del 08 de noviembre de 2024 en concordancia con el Acuerdo 010 del 09 de octubre de 2024 en sus artículos 60 y 58 respectivamente, lo cual se definió así:

> **"*CONTRATACION DIRECTA*.** Es el procedimiento a través de cual el Hospital hace conocer su necesidad de realizar una obra, adquirir un bien o un servicio y las condiciones generales, teniendo la potestad de celebrar directamente el contrato con un oferente idóneo para satisfacer la necesidad.

En el artículo 61 del mencionado Manual de Contratación se estable que dentro de las causales de contracción por la naturaleza:

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión, *corresponden a aquellas de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría, que se derivan del cumplimiento de las funciones del Hospital, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas*

> **ARTÍCULO 39. DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN.** Son contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión, los que celebre el Hospital para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán ser celebrados cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados, y en ningún caso implicarán subordinación o ausencia de autonomía respecto al contratista. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable y sólo para actividades de carácter temporal.
>
> **PARÁGRAFO.** El funcionario del área de recursos humanos deberá certificar la inexistencia o insuficiencia del personal de planta para desarrollar la actividad que se pretende contratar.

En armonía con lo anterior, el artículo 59 ítem e del Acuerdo No. 010 de 2024, establece que **se podrán celebrar directamente**, entre otros, los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, por lo cual se acude a la autorización reseñada.

3. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

Para determinar el valor estimado de la contratación, la ESE elaboró estudio económico del sector respecto al objeto requerido, para establecer el valor del servicio y la cuantía del contrato.

El valor estimado para la ejecución del presente contrato de prestación de servicios, se constituye en **VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($26.677.080,oo M/CTE),** correspondientes al Rubro: 2.1.2.02.02.009.95110 *(SERVICIO PROPORCIONADO POR ORGANIZACIONES GREMIALES, COMERCIALES)*

4. IDENTIFICACIÓN EN EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

CLASIFICACION UNSPSC	DESCRIPCION
81112102	Proveedor de servicio de correo electrónico
81112100	Servicios de internet

5. PLAZO DEL CONTRATO

Desde la suscripción del acta de inicio hasta el 08 de Agosto de 2027.

6. FORMA DE PAGO

- ✓ Se determina que no se pagarán anticipos.
- ✓ EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO CALDAS, establece como forma de pago, una vez presentada la factura y/o cuenta de cobro; previa entrega de los dispositivos tecnológicos y a plena a satisfacción por parte del supervisor designado por la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DIOS DE RIOSUCIO CALDAS

7. JUSTIFICACION DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

Se tuvieron en cuenta factores como:

- o Idoneidad y capacidad
- o Calidad
- o Experiencia
- o Oportunidad

8. ESTIMACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Conforme lo establece el Decreto 1082 de 2015, que indica: "Evaluación del Riesgo": La Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente", se procedió a realizar el respectivo análisis con base en la matriz de riesgos del "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación" que se encuentra publicado en la página web Colombia Compra Eficiente.

Así las cosas, para el presente proceso de selección de contratista hemos establecido la siguiente matriz:

Específico	Externo	X	X			Ambientales	No contar con licencias, planes de manejo, permisos y autorizaciones ambientales	Impacto ambiental	1	5	6	Riesgo Alto	100%	0%	Consultar las posibles variaciones de la normatividad al respecto y aplicar mecanismos que aminoren los efectos del riesgo	1	2	[redacted]	Riesgo [redacted]	Si	Personal responsable de la etapa de planeación y selección	Etapa de Planeación	Etapa de Selección	Revisión de los tratamientos del riesgo	Por evento
General	Externo/Interno	X	X	X	X	Regulatorio	Cambio en la normatividad vigente relacionada con los procesos de contratación	Demora en los procesos de contratación	2	3	5	Riesgo medio	100%	0%	Consultar normativa vigente	2	3	5	Riesgo Medio	Si	Ordenador del Gasto - Supervisor/Interventor y personal de apoyo administrativo	Etapa de Planeación	Etapa de Ejecución	Seguimiento por parte del grupo de Contratación a los casos en que se presente la situación	Permanente
General	Interno / Externo	X	X	X	X	Tecnológico/Sociopolítico	Fallos en las telecomunicaciones, suspensión de servicios públicos, advenimiento de nuevos desarrollos tecnológicos. Actos de delincuencia o de terrorismo físicos o electrónicos	Tardanza en la publicación de los archivos o procesos en la fecha estipulada y sanciones por vencimiento de los términos; y la posibilidad de que no se ejecute el contrato	4	4	[redacted]	[redacted]	100%	0%	Consultar posibles fallas e informar a la oficina de sistemas o a los entes encargados del tema. Adoptar medidas de contingencia que atienda estándares de seguridad propios de sistemas informáticos	3	3	6	Riesgo Alto	Si	Ordenador del Gasto - Personal de sistemas y de apoyo administrativo	Todas las etapas del proceso	Etapa en que se encuentre el proceso	Consultar y tomar medidas pertinentes a los avisos de fallas tecnológicas por parte de los administradores de los sistemas	Permanente

DOCUMENTO CONTROLADO

Si usted copia o imprime este documento, el Sistema integral de Gestión de la HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS ESE, lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso

9. SUPERVISIÓN:

La Supervisión de la correcta ejecución y cumplimiento del contrato, será realizado por quien designe la Gerente del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio, para ejercer el control y la vigilancia de la ejecución del Contrato.

Conforme con lo dispuesto por el art 83 de la ley 1474 de 2011, "*las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda, donde la supervisión se señala como el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requiera conocimientos especializados. Para la supervisión la entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requerido…*"

10.GARANTIAS

El contratista deberá constituir una garantía única a favor de la ESE que ampare los siguientes riesgos: **Póliza de Cumplimiento** cuyo objeto es garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan del contrato, en cuantía del 10% del mismo, durante su vigencia y dos meses más. 2.- **De Calidad**, en cuantía del 20% del mismo, durante su vigencia y dos meses más.

11.PLAN DE COMPRAS

La necesidad actualmente descrita se encuentra contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad para la vigencia 2026, ***Resolución 186 del 19 de diciembre de 2025*** del HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO CALDAS.

> **Nota:** *Con en el presente estudio, se le da cumplimiento al Artículo 26° del acuerdo No, 010 de octubre de 2024; en concordancia con la Resolución 128 del 08 de noviembre 2024 (Manual de Contratación) sobre el deber de análisis de las Empresas Sociales del Estado durante la etapa de planeación para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo.*

Por lo anteriormente expuesto, es viable, conveniente y oportuno adelantar el proceso de Contratación para Prestación de servicios de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE que garantice la continuidad del servicio por el término de un (1) año.

Para constancia se firma el siete (28) del mes de Julio de 2026.

Daniela Juliana Taborda B.

DANIELA JULIANA TABORDA BETANCUR
Coordinadora de Sistemas

LA SUSCRITA SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO CALDAS E.S.E

NIT. 890801989-5

CERTIFICA

Que, revisado el Plan de Cargos vigente del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E., se constató que la entidad no cuenta dentro de su planta de personal con servidores públicos que posean el perfil, la formación y la experiencia especializada requeridos para adelantar la intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE, que garantice la continuidad, soporte y administración del servicio en la institución.

En consecuencia, se hace necesaria la contratación, mediante la modalidad de prestación de servicios, de una persona natural o jurídica idónea que preste el servicio de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE, con el fin de garantizar la continuidad del servicio en la entidad.

La presente certificación se expide a solicitud del área competente, para los fines contractuales pertinentes, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Contratación del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E.

Dada en Riosucio Caldas, a los veintiocho (28) días del mes de julio de dos mil veintiséis (2026).

JULIETH ALEJANDRA TABA FRANCO
Subdirectora Administrativa

LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO CALDAS E.S.E NIT 890801989-5

CERTIFICA

Que luego de revisar detalladamente el perfil de la empresa **NUVA S.A.S.** y evaluar su formación, experiencia, habilidades y competencias, se concluye que la empresa mencionada **cumple con los requisitos necesarios para ser contratada** y tiene la capacidad de llevar a cabo la ejecución del objeto contractual Proceso correspondiente a la "Prestación de servicios de intermediación para el licenciamiento de GOOGLE WORKSPACE que garantice la continuidad del servicio y de esta manera garantizar oportunidad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios de salud."

Por lo que se recomienda proceder con la contratación del mismo como **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN PARA EL LICENCIAMIENTO DE GOOGLE WORKSPACE,** bajo las condiciones establecidas.

Dada en Riosucio caldas, a los veinte ocho (28) días del mes de julio de dos mil veintiséis (2026).

JULIETH ALEJANDRA TABA FRANCO
Subdirección administrativa.