

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

1. INFORMACIÓN GENERAL
GRUPOS RELACIONADOS DE DIAGNOSTICO OBJETO: CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Y OPERACIÓN ASISTIDA DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN GRUPOS RELACIONADOS POR DIAGNÓSTICO (GRD), PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DEL CONJUNTO MÍNIMO DE DATOS BÁSICOS (CMBD) DE LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., NORTE E.S.E., SUR OCCIDENTE E.S.E. Y CENTRO ORIENTE E.S.E OFICINA SISTEMAS DE INFORMACION TICS

2. ALCANCE
El presente proceso tiene por alcance la contratación de una solución tecnológica que permita a las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., Norte E.S.E., Sur Occidente E.S.E. y Centro Oriente E.S.E. fortalecer la gestión de la información clínica y administrativa mediante el procesamiento y análisis del Conjunto Mínimo de Datos Básicos (CMBD) bajo la metodología de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD). La solución deberá contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional, facilitando la generación de información confiable, oportuna y estandarizada que apoye la toma de decisiones estratégicas, el análisis del desempeño asistencial, la optimización del uso de los recursos, el seguimiento a la productividad, la evaluación de la complejidad de la atención y la medición de indicadores de calidad, eficiencia y resultados en salud. Así mismo, el alcance comprende el acompañamiento necesario para garantizar la apropiación y utilización de la herramienta por parte de las cuatro Subredes, promoviendo la consolidación de un modelo de análisis basado en información clínica que contribuya al fortalecimiento de los procesos de planeación, seguimiento, control, mejoramiento continuo y sostenibilidad de la prestación de los servicios de salud, en concordancia con los lineamientos definidos por la Secretaría Distrital de Salud y las necesidades institucionales de las entidades participantes.

3. ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

La solución deberá permitir la recolección, validación, transformación, agrupación y análisis de información clínica y administrativa, facilitando la generación de indicadores y herramientas de apoyo a la toma de decisiones en la gestión hospitalaria.

La cantidad de camas para cada una de las Subredes se establece a continuación:

ENTIDAD	CAMAS	DURACIÓN
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	598	12 meses
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	712	12 meses
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	828	12 meses

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	750	12 meses	
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR			
Requerimientos funcionales generales			
La solución deberá:			
1. La solución ofertada deberá acreditar al menos una implementación en ambiente productivo en una institución prestadora de servicios de salud, nacional o extranjera, con alcance comparable al objeto contractual. Cuando la referencia corresponda a una institución extranjera, el proponente deberá demostrar la capacidad de adaptación a la normativa, codificación, interoperabilidad y condiciones operativas aplicables en Colombia. 2. Permitir la carga del CMBD mediante integración desde el sistema de información institucional y/o mediante carga asistida de archivo plano en casos de contingencia o necesidad operativa. 3. Detectar e identificar la presencia de outliers o casos atípicos en la información analizada. 4. Contar con módulo de análisis de outliers y auditoría de casos. 5. Permitir el procesamiento, agrupación y análisis de información clínica y administrativa para la generación de indicadores de gestión hospitalaria.			
Codificación y gestión clínica			
La solución deberá:			
1. Brindar soporte para codificación asistida de diagnósticos bajo estándares vigentes, con mecanismos de búsqueda flexible por texto parcial o completo. 2. Permitir la incorporación de futuras versiones de codificación, manteniendo compatibilidad con la normatividad aplicable. 3. Contar con una metodología de agrupación GRD documentada, validada, controlada por versiones y utilizada en instituciones de salud, de origen nacional o internacional, con capacidad para clasificar la casuística clínica en categorías diagnósticas mayores y grupos finales clínicamente coherentes y comparables, y para generar indicadores de complejidad, severidad, consumo de recursos, peso relativo o métricas equivalentes, benchmarking y trazabilidad metodológica. 4. Realizar la agrupación con base en la información clínica del episodio y considerar, conforme a la metodología ofertada, los elementos requeridos para la clasificación final del caso, incluyendo diagnóstico principal, diagnósticos secundarios, procedimientos, severidad, riesgo y demás variables aplicables. 5. Permitir la gestión integral de procedimientos compatibles con el agrupador GRD, incluyendo reglas de mapeo cuando aplique. 6. Administrar el episodio clínico con trazabilidad completa del proceso de codificación y posibilidad de auditoría especializada. 7. Realizar validaciones configurables sobre obligatoriedad, formato, dominios y consistencia clínica y administrativa del registro, incluyendo alertas de error de codificación y reglas de coherencia clínica. 8. Generar registros exportables del proceso de codificación y auditoría. 9. Permitir la inclusión de notas de ayuda, validaciones de calidad del dato, variables obligatorias y mecanismos de depuración del registro clínico.			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Parágrafo: Los eventuales ajustes de redacción adoptados por la Entidad no implican preferencia, exclusión ni direccionamiento hacia una metodología o proveedor específico, sino la precisión de capacidades funcionales requeridas para satisfacer la necesidad institucional, las cuales deberán ser acreditadas por cualquier oferente que participe en el proceso.

Calidad del dato y validaciones

La solución deberá:

1. Permitir la definición de reglas configurables de validación sobre obligatoriedad, estructura, dominios y consistencia clínica y administrativa.
2. Generar alertas automáticas ante inconsistencias o incoherencias entre variables clínicas, administrativas o demográficas.
3. Contar con mecanismos de auditoría del proceso de codificación y registros exportables para revisión.
4. Ejecutar procesos de depuración y aseguramiento de calidad del CMBD previo a su uso analítico.
5. Garantizar la estandarización, consistencia y trazabilidad de códigos, catálogos e identificadores.

Procesamiento y agrupación GRD

La solución deberá:

1. Contar con un motor de agrupación GRD actualizado y controlado por versiones.
2. Clasificar automáticamente los casos clínicos.
3. Calcular indicadores como complejidad, severidad, consumo de recursos, peso del caso y demás métricas asociadas a la metodología ofertada.
4. Detectar casos atípicos o fuera de comportamiento esperado.
5. Permitir trazabilidad metodológica sobre la agrupación y los resultados derivados.

Analítica, reportes e indicadores

La solución deberá:

1. Mostrar información en tableros e indicadores comprensibles para distintos tipos de usuario.
2. Permitir visualización de información detallada y resumida.
3. Comparar resultados entre periodos, servicios, sedes, médicos o tipos de atención.
4. Analizar información por médico, servicio, línea de atención u otras dimensiones definidas por la Entidad.
5. Exportar reportes en Excel, PDF u otros formatos estructurados.
6. Configurar vistas según el perfil del usuario.
7. Generar análisis orientados a eficiencia clínica, calidad en la atención, desempeño económico y eficiencia por comprador de servicios, entre otras variables definidas por la Entidad.
8. Permitir reportes relacionados con procedimientos (CUPS) y demás elementos clínicos relevantes.

Gestión de datos e integración

La solución deberá:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

1. Integrarse con Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) mediante archivos estructurados o mecanismos interoperables.
2. Procesar periódicamente la información cargada, validando su calidad antes de la agrupación.
3. Permitir carga manual y masiva de archivos por usuarios autorizados.
4. Informar inconsistencias detectadas durante la carga antes de su procesamiento.
5. Adaptarse al diccionario de datos institucional, permitiendo ajustes cuando sea necesario.
6. Garantizar la consistencia y estandarización de códigos, catálogos e identificadores.
7. Permitir la descarga de resultados, reportes y datos procesados en formatos estructurados.
8. Ser compatible con el entorno tecnológico institucional.

Seguridad, control y auditoría

La solución deberá:

1. Gestionar usuarios mediante roles y perfiles.
2. Controlar el acceso a la información según el tipo de usuario.
3. Registrar las acciones realizadas dentro del sistema.
4. Permitir trazabilidad sobre los procesos ejecutados.
5. Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información administrada.

Infraestructura, disponibilidad y continuidad

La solución deberá:

1. Operar en entorno web, nube o infraestructura definida por el proveedor, conforme a las necesidades institucionales.
2. Garantizar niveles adecuados de disponibilidad y desempeño del servicio.
3. Soportar el volumen de información requerido por la operación.
4. Contar con políticas de respaldo, recuperación y continuidad del servicio.
5. Ejecutar copias de seguridad periódicas.
6. Entregar informes de respaldo cuando sean requeridos por la Entidad.
7. Permitir auditoría por parte de la Entidad sobre la gestión de la información.

Soporte, mantenimiento y acompañamiento

El contratista deberá:

1. Prestar el servicio bajo modelo SaaS o esquema equivalente aprobado por la Entidad.
2. Encargarse de la administración integral de la plataforma, incluyendo operación, mantenimiento y disponibilidad de la infraestructura tecnológica.
3. Garantizar el correcto funcionamiento, rendimiento y estabilidad del sistema durante la vigencia del servicio.
4. Contar con mesa de ayuda y soporte técnico y funcional en horario hábil definido por la Entidad.
5. Atender incidentes y requerimientos según su nivel de criticidad.
6. Notificar previamente las actualizaciones del sistema y asumir la responsabilidad sobre sus efectos.
7. Disponer de ambientes de prueba cuando se requieran validaciones previas a cambios relevantes.
8. Realizar migraciones de datos cuando se requieran para la operación del sistema.
9. Presentar prototipo o validación previa cuando la Entidad solicite personalizaciones o desarrollos específicos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

10. Acompañar a la Entidad durante toda la ejecución contractual en sesiones de seguimiento, análisis y resolución de dudas.

Capacitación y transferencia de conocimiento

El contratista deberá:

1. Entregar cronograma detallado del proceso de implementación y capacitación.
2. Capacitar a los usuarios definidos por la Entidad según su perfil.
3. Entregar manuales, instructivos, grabaciones y material formativo.
4. Garantizar la transferencia de conocimiento para la operación de la solución.
5. Entregar informes de acompañamiento y recomendaciones para el uso estratégico de la herramienta.

Acceso a la información histórica

La solución deberá:

1. Garantizar el acceso a la información histórica al finalizar el contrato, ya sea mediante consulta, exportación o entrega en medio digital.
2. Garantizar, al expirar el licenciamiento, el acceso y/o uso de los datos históricos de la Entidad.
3. Entregar a la Entidad la información suministrada, diligenciada, codificada, agrupada y analizada durante la ejecución contractual, en el formato definido por esta.

5. REQUISITOS DE IMPLEMENTACION

El contratista deberá ejecutar la implementación integral de la solución tecnológica basada en Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD) en las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., Norte E.S.E., Sur Occidente E.S.E. y Centro Oriente E.S.E., garantizando su instalación, configuración, integración, parametrización, validación funcional y puesta en operación, de manera que la plataforma quede completamente habilitada para su utilización conforme a los requerimientos técnicos definidos por la Entidad.

La implementación deberá realizarse bajo una metodología formal de gestión de proyectos que permita efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades, controlar los riesgos asociados y garantizar la calidad de los entregables durante todas las fases del proyecto.

Como mínimo, el proceso de implementación deberá comprender los siguientes componentes:

Plan de Implementación

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del Acta de Inicio, el contratista deberá presentar para aprobación de la supervisión un Plan Integral de Implementación, el cual constituirá el documento rector para la ejecución del proyecto.

Este plan deberá definir el alcance técnico y funcional para cada una de las cuatro Subredes, la metodología de implementación, el cronograma detallado de actividades, los hitos de control, los entregables, los responsables, los mecanismos de seguimiento y control, la gestión de riesgos, el plan de comunicaciones, las actividades de pruebas, capacitación y acompañamiento, así como los criterios técnicos que deberán cumplirse para autorizar la salida a producción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El cronograma deberá contemplar la ejecución simultánea de actividades entre las diferentes Subredes siempre que ello resulte técnica y operativamente viable, con el fin de optimizar los tiempos de implementación sin afectar la calidad del proyecto.

Diagnóstico y alistamiento para la implementación

Como etapa previa a la puesta en funcionamiento de la solución, el contratista deberá realizar un diagnóstico técnico y funcional de cada una de las Subredes, con el propósito de verificar las condiciones necesarias para la implementación.

Este diagnóstico deberá evaluar, entre otros aspectos, la disponibilidad y calidad de la información requerida para la agrupación GRD, las condiciones de las fuentes de datos institucionales, el nivel de preparación tecnológica, los requerimientos de parametrización, los riesgos que puedan afectar la implementación y las acciones necesarias para mitigarlos.

Como resultado, el contratista deberá entregar un informe técnico individual por cada Subred, que contenga los hallazgos, las recomendaciones y las actividades requeridas para garantizar una implementación exitosa.

Parametrización y configuración de la solución

El contratista deberá realizar la configuración integral de la plataforma conforme a la estructura organizacional, operativa y funcional de cada una de las Subredes, garantizando que la solución responda a las necesidades institucionales y permita su adecuada operación.

La parametrización deberá comprender, como mínimo, la configuración de la estructura organizacional, sedes, servicios, usuarios, perfiles, roles, reglas de acceso, variables de análisis, catálogos, diccionarios de datos, parámetros funcionales y las versiones, catálogos, equivalencias y parámetros habilitados por la metodología de agrupación, sin exigir la modificación de su lógica clínica o de algoritmos propietarios.

Toda configuración deberá quedar debidamente documentada y validada por la supervisión del contrato antes de la entrada en operación.

Integración, validación funcional y puesta en operación

El contratista será responsable de realizar todas las actividades técnicas necesarias para garantizar la correcta integración de la solución con las diferentes fuentes de información institucionales definidas por la Entidad, asegurando la captura, procesamiento, agrupación y explotación de la información requerida para la operación del sistema GRD.

Previo a la entrada en producción, deberá ejecutar un proceso integral de pruebas funcionales, técnicas y operativas que permita verificar el correcto funcionamiento de la solución, incluyendo la calidad de la información procesada, la consistencia de la agrupación GRD, la generación de indicadores, la elaboración de reportes, la interoperabilidad con las fuentes institucionales, la exportación de información y el desempeño general de la plataforma.

La entrada en operación únicamente podrá efectuarse una vez se hayan superado satisfactoriamente las pruebas definidas en el Plan de Implementación y la supervisión del contrato emita la correspondiente aprobación, dejando constancia del cumplimiento de los criterios de aceptación establecidos para el proyecto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

6. PRUEBAS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Antes de la puesta en producción se deberán realizar pruebas funcionales y operativas que permitan verificar el correcto funcionamiento de la solución.

Como mínimo deberán ejecutarse pruebas de:

- Integración.
- Procesamiento.
- Agrupación GRD.
- Reportes.
- Seguridad.
- Accesos.
- Rendimiento.
- Exportación de información.

El contratista deberá documentar los resultados y atender las observaciones efectuadas por la Entidad antes de autorizar la salida a producción.

Puesta en operación

La implementación se entenderá finalizada cuando la solución se encuentre operando de manera estable en las cuatro Subredes, permitiendo el procesamiento periódico de la información institucional.

La entrada en operación deberá realizarse previa aprobación del supervisor del contrato.

7. GARANTÍAS Y SOPORTE

Garantía de funcionamiento

Los parámetros establecidos en este numeral, relacionados con disponibilidad, seguridad, portabilidad, reversibilidad, mantenimiento, mesa de ayuda y acuerdos de nivel de servicio, forman parte integral de las obligaciones específicas del contratista y serán objeto de seguimiento durante la ejecución contractual.

El contratista garantizará el correcto funcionamiento de la solución tecnológica durante toda la vigencia del contrato, asegurando la disponibilidad y operación continua de todos los componentes funcionales necesarios para la aplicación de la metodología de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD).

Esta garantía comprenderá la totalidad de los módulos licenciados, las funcionalidades ofertadas, las parametrizaciones efectuadas, las integraciones implementadas, los procesos de agrupación, los tableros de control, reportes, indicadores, consultas, herramientas analíticas y demás componentes que hagan parte de la solución contratada.

Durante la ejecución contractual, el contratista deberá corregir, sin generar costos adicionales para la Entidad, cualquier error, defecto, inconsistencia o falla atribuible a la solución suministrada, independientemente de que se origine en el software, la parametrización, las integraciones, las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

actualizaciones implementadas o cualquier otro componente bajo su responsabilidad, garantizando el restablecimiento oportuno de la operación normal de la plataforma.

Garantía de mantenimiento y actualización tecnológica

Con el propósito de mantener la solución permanentemente actualizada y en condiciones óptimas de funcionamiento, el contratista deberá suministrar durante toda la ejecución contractual, sin costo adicional para la Entidad, el servicio de mantenimiento evolutivo, correctivo y preventivo de la plataforma.

Esta garantía comprende el suministro e instalación de todas las actualizaciones funcionales, mejoras tecnológicas, parches de seguridad, nuevas versiones liberadas por el fabricante, ajustes derivados de cambios en la metodología GRD ofertada, modificaciones normativas aplicables al sector salud colombiano, mejoras de rendimiento, corrección de vulnerabilidades y cualquier otro ajuste requerido para asegurar la continuidad y vigencia tecnológica de la solución.

Toda actualización deberá ejecutarse bajo un procedimiento controlado, previamente coordinado con la Entidad, procurando minimizar el impacto sobre la operación institucional y garantizando la conservación de la información existente, la integridad de las configuraciones realizadas y la continuidad del servicio.

Garantía de disponibilidad del servicio

El contratista garantizará que la solución tecnológica permanezca disponible para los usuarios autorizados con un nivel de disponibilidad mensual igual o superior a los noventa y nueve puntos **cinco por ciento (99,5%)**, excluyendo únicamente las ventanas de mantenimiento preventivo previamente aprobadas por la Entidad.

Los mantenimientos programados deberán ser informados con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles, indicando su duración, alcance, posibles afectaciones y plan de contingencia.

Cuando se presenten interrupciones no programadas, el contratista deberá iniciar de manera inmediata las actividades necesarias para restablecer el servicio, implementando los mecanismos de contingencia definidos para minimizar el impacto sobre la operación de las cuatro Subredes.

Garantía de seguridad e integridad de la información

El contratista será responsable de garantizar durante toda la ejecución contractual la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información administrada por la solución.

Para ello deberá implementar y mantener mecanismos de seguridad que permitan prevenir la pérdida, alteración, corrupción, destrucción o acceso no autorizado a la información, así como procedimientos de respaldo, recuperación y continuidad del servicio que aseguren la protección de los datos institucionales.

De igual forma, deberá garantizar la realización periódica de copias de seguridad, la conservación de la información procesada y la recuperación de la plataforma ante eventos de contingencia, sin pérdida de información ni afectación de la continuidad operativa.

Toda la información administrada durante la ejecución contractual será de propiedad exclusiva de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud.

Garantía de portabilidad y entrega de la información

Al finalizar la relación contractual, por cualquier causa, el contratista deberá entregar a la Entidad la totalidad de la información generada, administrada o procesada durante la ejecución del contrato,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

garantizando la continuidad institucional y evitando cualquier dependencia tecnológica respecto del proveedor.

La entrega deberá comprender, como mínimo, las bases de datos, resultados de agrupación GRD, indicadores, reportes, históricos, registros de auditoría, configuraciones, parametrizaciones, catálogos, diccionarios de datos, metadatos y demás información necesaria para garantizar la continuidad del servicio o la migración hacia otra plataforma.

La información deberá suministrarse en formatos abiertos, estructurados e interoperables definidos por la Entidad, acompañada de la documentación técnica necesaria para su adecuada interpretación y utilización, sin restricciones de acceso, limitaciones técnicas o costos adicionales.

La obligación de entrega comprende la totalidad de los datos institucionales suministrados o generados durante la ejecución, los resultados de agrupación, reportes, indicadores, históricos, bitácoras, metadatos, diccionarios y documentación necesaria para su interpretación y migración.

Esta obligación no comprende la entrega de código fuente, algoritmos propietarios, lógica interna del agrupador, tablas comerciales protegidas, secretos empresariales o componentes de terceros, salvo que su entrega haya sido expresamente incluida en la oferta.

Esta excepción no podrá utilizarse para restringir el acceso, uso, exportación, interpretación o conservación de los datos pertenecientes a las Subredes.

SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

Mesa de ayuda

El contratista deberá disponer durante toda la ejecución contractual de una Mesa de Ayuda especializada para la atención de incidentes, requerimientos, consultas funcionales y solicitudes de soporte relacionadas con la solución tecnológica GRD.

La Mesa de Ayuda deberá operar mediante un esquema formal de gestión de servicios que permita el registro, clasificación, asignación, seguimiento, escalamiento y cierre de cada solicitud, garantizando la trazabilidad completa de las actividades realizadas y la generación de indicadores de atención.

Como mínimo, el servicio deberá disponer de atención mediante correo electrónico, línea telefónica y plataforma de gestión de casos (ticketing), permitiendo a la Entidad consultar en cualquier momento el estado de las solicitudes y los tiempos de respuesta.

Atención de incidentes y niveles de servicio

El contratista deberá contar con personal técnico y funcional suficiente para atender oportunamente las solicitudes de soporte presentadas por las cuatro Subredes, garantizando la continuidad de la operación durante toda la ejecución contractual.

La Mesa de Ayuda deberá prestar atención ordinaria de lunes a viernes durante un mínimo de ocho (8) horas continuas dentro de la franja comprendida entre las 7:00 a. m. y las 6:00 p. m., en el horario que se acuerde con las Subredes.

Adicionalmente, deberá existir un mecanismo permanente para el reporte y atención inicial de incidentes críticos que puedan comprometer la continuidad del servicio fuera del horario habitual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El contratista deberá definir y presentar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), especificando como mínimo la clasificación de incidentes según su criticidad, los tiempos máximos de respuesta, los tiempos estimados de solución, los procedimientos de escalamiento y los mecanismos de seguimiento hasta el cierre definitivo de cada caso.

Niveles de servicio (SLA)

El contratista deberá garantizar como mínimo los siguientes tiempos:

Prioridad	Ejemplo	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Crítica	Plataforma fuera de servicio	1 hora	8 horas
Alta	Error que afecta procesos principales	2 horas	24 horas
Media	Fallas parciales o funcionales	4 horas	3 días hábiles
Baja	Consultas, ajustes menores o asesoría	1 día hábil	5 días hábiles

Cuando la solución requiera tiempos superiores por causas debidamente justificadas, el contratista deberá presentar un plan de contingencia y un cronograma de solución aprobado por la supervisión.

8. ENTREGABLES

Plan de implementación y puesta en operación (Entrega inicial)

Dentro del plazo establecido por la Entidad, el contratista deberá presentar un Plan de Implementación que describa la metodología para la ejecución del proyecto en las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud, incluyendo el cronograma de actividades, fases de implementación, plan de integración, pruebas, capacitación, estrategia de gestión del cambio, responsables, riesgos identificados y cronograma de entrada en operación de la solución.

Este documento deberá ser aprobado por la supervisión antes del inicio de las actividades de implementación.

Informe de implementación y estabilización (Entrega única)

Una vez culminada la implementación y puesta en funcionamiento de la solución, el contratista deberá presentar un informe consolidado que evidencie las actividades ejecutadas durante esta fase, el resultado de las pruebas realizadas, la parametrización efectuada, la integración con los sistemas institucionales, la entrada en operación de la plataforma, las incidencias presentadas y las acciones implementadas para garantizar la estabilidad y correcto funcionamiento de la solución.

Informe mensual de operación, soporte y resultados (Mensual)

Durante toda la ejecución contractual, el contratista deberá presentar un informe consolidado que evidencie la operación de la solución, el soporte prestado, el mantenimiento ejecutado, la disponibilidad del servicio, las actividades de acompañamiento realizadas, el cumplimiento de los niveles de servicio acordados (SLA), el estado de la calidad del dato, los indicadores generados mediante la metodología GRD y las recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión clínica, administrativa y financiera de las Subredes.

Informe final de ejecución y transferencia de conocimiento (Entrega final)

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Al finalizar el contrato, el contratista deberá entregar un informe consolidado que contenga el balance de la ejecución contractual, los resultados obtenidos, las oportunidades de mejora identificadas, el estado final de la solución implementada, la transferencia de conocimiento realizada, la entrega de la información histórica procesada durante la ejecución del contrato y las recomendaciones para garantizar la continuidad operativa de la herramienta.

9. ANEXOS DE RESPALDO

Cada entregable deberá acompañarse, según corresponda, de los soportes que permitan verificar objetivamente la ejecución de las actividades desarrolladas, entre ellos:

- Actas de reuniones, seguimiento, implementación, pruebas y puesta en operación.
- Cronogramas ejecutados y matriz de seguimiento de actividades.
- Evidencias de parametrización, integración, validación y pruebas funcionales de la solución.
- Reportes de disponibilidad de la plataforma, incidentes atendidos, mantenimientos realizados y cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Reportes de procesamiento de información, agrupación GRD, indicadores, tableros de control y análisis generados durante la operación.
- Evidencias de las capacitaciones realizadas, incluyendo listados de asistencia, material entregado y actas de transferencia de conocimiento.
- Bitácoras de soporte técnico y funcional, registros de atención de requerimientos y acciones correctivas implementadas.
- Evidencias de las copias de seguridad, auditorías, controles de seguridad y demás actividades relacionadas con la protección y trazabilidad de la información.
- Acta de entrega de la información histórica, bases de datos, reportes y demás productos generados durante la ejecución del contrato, en los formatos definidos por la Entidad.