



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

INVITACIÓN A COTIZAR No.09 "SOPORTE TÉCNICO AÉREA SISTEMAS"

LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE CALDAS – ANTIOQUIA invita a las personas jurídicas que cuenten con experiencia comprobada y capacidad técnica a presentar cotización para la prestación de servicios profesionales integrales de soporte técnico, operación, Operación y mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica de la entidad. Lo anterior comprende:

- La atención de la mesa de servicios, que incluya soporte técnico en niveles 1 y 2, tanto de manera remota como presencial, con presencia en sitio en el horario de atención institucional y disponibilidad 24/7, según se requiera.
- La gestión integral —proactiva, preventiva y correctiva— de los equipos de cómputo y sus periféricos, incluyendo monitoreo, mantenimiento, optimización del rendimiento, solución de fallos, y actualización de hardware o software según corresponda.
- Servidores, aplicativos institucionales, sistemas de almacenamiento y respaldo (backups),
- Operación de Redes de datos y comunicaciones,
- La seguridad de la información,
- Y demás activos tecnológicos asociados al funcionamiento de la E.S.E.

El servicio deberá garantizar continuidad operativa, trazabilidad, cumplimiento de buenas prácticas (como ITIL) y, en lo aplicable, los marcos normativos vigentes en materia de salud digital y seguridad informática.

Esta contratación se realizará bajo los parámetros establecidos para la modalidad de Contratación Directa, de acuerdo con lo regulado en el estatuto de contratación de la E.S.E., Acuerdo 544 de 2023, Capítulo II, Artículo 18, teniendo en cuenta que el presente contrato trata de la prestación de servicios de salud, por tratarse de una actividad especializada.

Igualmente, se acoge lo preceptuado por la Ley 1438 de 2011 "por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones", Artículo 59 que determina: "**OPERACIÓN CON TERCEROS (se transcribe textualmente, como aparece):** "(...)Las empresas sociales del estado podrán desarrollar sus funciones mediante contratación con terceros, empresas sociales del estado de mayor nivel de complejidad, entidades privadas o con operadores externos, previa verificación de las condiciones de habilitación conforme al sistema obligatorio de garantía en calidad(...)"

Los interesados en presentar cotizaciones deberán tener en cuenta los parámetros establecidos por la normatividad vigente y las especificaciones que se establecen en la presente invitación a cotizar.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Prestar los servicios profesionales integrales de soporte técnico, operación, Operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas – Antioquia, lo cual incluye la atención de la mesa de servicios con soporte técnico en niveles 1 y 2, la gestión proactiva, preventiva y correctiva de los equipos de cómputo y periféricos, así como de los servidores, aplicativos institucionales, sistemas de almacenamiento y respaldo (backups), redes de datos y comunicaciones, seguridad de la información y demás activos tecnológicos asociados al funcionamiento de la entidad, garantizando la continuidad operativa, trazabilidad del servicio y el cumplimiento de buenas prácticas y de la normativa vigente en materia de tecnologías de la información.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

2. NECESIDADES Y ESPECIFICACIONES.

La propuesta deberá contener el compromiso de cumplimiento de los siguientes servicios por parte del contratista:

2.1 Atención de la Mesa de Servicios – Soporte Técnico Niveles 1 y 2.

2.1.1 Estructura del soporte:

2.1.1.1 Brindar soporte técnico en niveles 1 y 2, según la clasificación de incidentes y requerimientos definida por la E.S.E.

2.1.1.1.1 Nivel 1 – Soporte básico o de primera línea

- ¿Quién lo hace? Técnicos de mesa de ayuda o personal de soporte general.
- ¿Qué resuelve?
 - Incidentes frecuentes, simples y repetitivos según demanda desde la mesa de ayuda bien sea de manera presencial, telefónica o virtual.
 - Problemas relacionados con el uso de software estándar (correo electrónico, Office 365, navegadores, antivirus).
 - Configuración de impresoras, cambio de claves, acceso a red.
 - Apoyo para la configuración de sistemas open source actuales (código abierto, GLP) o la implementación de nuevas herramientas según necesidad.
 - Registro de solicitudes, categorización, asignación o escalamiento.

2.1.1.1.2 Nivel 2 – Soporte especializado

- ¿Quién lo hace? Técnicos o tecnólogos con conocimiento más profundo del sistema o la infraestructura.
- ¿Qué resuelve?
 - Fallos en configuraciones específicas del sistema o red (El Hospital brinda capacitación en sistemas de la entidad).
 - Problemas de desempeño o errores de aplicaciones institucionales.
 - Instalación o reconfiguración avanzada de software o hardware.
 - Ejecución de tareas administrativas en servidores o plataformas.
 - Aplicación de parches, actualizaciones mayores, cambios de arquitectura.
 - Creación y parametrización de nuevos usuarios, con base en autorizaciones documentadas por las instancias responsables de la E.S.E., tales como la Dirección de Sistemas, las Subgerencias o la Gerencia.
 - Configuración de perfiles y permisos (roles, restricciones, accesos)
 - Asignación de contraseñas iniciales o restablecimiento seguro
 - Activación o inactivación de usuarios según ingreso o retiro del personal y previa notificación de las áreas responsables.
 - Aplicación de políticas de seguridad (bloqueo por inactividad, caducidad)
 - Seguimiento a procesos de desvinculación (retiros o traslados)

2.1.1.2 Asegurar la prestación del servicio de manera remota y presencial, conforme a la criticidad y tipo de requerimiento.



2.1.2 Disponibilidad del servicio:

2.1.2.1 Garantizar presencia permanente en sitio durante el horario de atención institucional con un equipo conformado por dos (2) profesionales (uno de ellos mínimo tecnólogo/ingeniero para soporte nivel 2) con formación técnica en áreas afines a tecnologías de la información y experiencia comprobada en soporte técnico y gestión de mesa de servicios e implementación de soluciones tecnológicas.

2.1.2.2 Horarios: Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

2.1.2.3 Asegurar disponibilidad 24/7 para la atención de incidentes críticos, fallos de alto impacto o situaciones que comprometan la continuidad operativa del hospital, ya sea mediante atención remota o desplazamiento de personal especializado fuera del horario regular según la necesidad.

2.1.3 Atención, registro y seguimiento de solicitudes:

2.1.3.1 Operar canales de atención (telefónico, correo electrónico, sistema de tickets, WhatsApp u otros) para el registro, clasificación, priorización, seguimiento y cierre de incidentes y requerimientos.

2.1.3.2 Implementar un sistema de gestión de tickets que permita trazabilidad completa, generación de reportes y análisis de recurrencias.

2.1.3.3 Generar y entregar métricas, estadísticas y reportes periódicos que reflejen el comportamiento y gestión de los incidentes y requerimientos atendidos, incluyendo:

- Número de incidentes y solicitudes recibidas, clasificadas por tipo, prioridad, estado y área de origen.
- Tiempos de atención y resolución, comparados contra los niveles de servicio (SLA – Acuerdos de nivel de servicio) definidos.
- Porcentaje de cumplimiento de los SLA.
- Principales causas raíz identificadas.
- Tendencias o recurrencias en incidentes.
- Estado y evolución de las soluciones implementadas.
- Los reportes deberán presentarse con la periodicidad que defina la E.S.E. (semanal, quincenal y/o mensual) y deberán permitir la trazabilidad completa de los casos gestionados por la mesa de servicio.

2.1.1.2 Proponer acciones de mejora y planes de mitigación

- Analizar de forma periódica la información consolidada sobre los incidentes, requerimientos y eventos gestionados a través de la mesa de servicios, con el fin de identificar patrones de recurrencia, fallas repetitivas o causas raíz que afecten la operación tecnológica de la entidad.
- Con base en dicho análisis, deberá:
 - Proponer acciones de mejora orientadas a mitigar o prevenir la repetición de dichos eventos.
 - Formular e implementar en articulación con la Dirección de Gobierno Digital, Tecnología e Información de la entidad, planes de mejoramiento técnico y operativo,



que contribuyan a reducir la incidencia de fallos y optimizar la atención de los usuarios.

- Documentar y socializar estos planes con el equipo de TI de la E.S.E., incluyendo responsables, cronograma y resultados esperados.
- Estas acciones deberán quedar registradas en los reportes periódicos del servicio o informes de actividades y estarán sujetas a seguimiento por parte del supervisor del contrato.

2.1.4 Escalamiento y resolución:

2.1.4.1 Aplicar un modelo de escalamiento técnico estructurado, asegurando una gestión eficiente de los incidentes que superen la capacidad del nivel 1 o 2.

2.1.4.2 Coordinar la atención de fallos complejos con personal de nivel 3 o proveedores externos, según sea requerido.

2.1.5 Recursos humanos y continuidad operativa:

2.1.5.1 Garantizar que los dos (2) profesionales en sitio cuenten con el perfil técnico adecuado, habilidades de atención al usuario y competencias en herramientas de gestión de servicios.

2.1.5.2 Asegurar reemplazo inmediato del personal en caso de ausencias, para mantener la continuidad del servicio.

2.1.6 Calidad del servicio:

2.1.6.1 Aplicar buenas prácticas de gestión de servicios (por ejemplo, ITIL).

2.1.6.2 Cumplir con los niveles de servicio (SLA) establecidos por la E.S.E., y mantener altos estándares de eficiencia, oportunidad y satisfacción del usuario.

2.2 Gestión Integral de equipos de cómputo y periféricos

Se deberá ejecutar de forma continua y sistemática las actividades necesarias para asegurar el correcto funcionamiento, disponibilidad y desempeño de los equipos de cómputo, servidores y sus periféricos (impresoras, escáneres, monitores, teclados, UPS, entre otros), incluyendo acciones de mantenimiento proactivo, preventivo y correctivo, así como tareas de monitoreo y actualización. Las acciones específicas incluyen:

2.2.1 Mantenimiento proactivo y monitoreo

- Establecer y operar un sistema de **monitoreo continuo** del estado de los equipos, para anticipar posibles fallos.
- Identificar y reportar oportunamente alertas tempranas (sobrecalentamientos, uso de disco o memoria excesivo, errores de hardware, etc.).
- Proponer mejoras en la configuración o uso de los equipos con base en los análisis de rendimiento.



2.2.2 Mantenimiento preventivo

- Se deberá elaborar y presentar un plan de mantenimiento preventivo periódico, por escrito, que contemple la intervención programada de todos los equipos de cómputo y periféricos de la entidad.
- Este plan deberá ser entregado al inicio del contrato (o en un plazo máximo de 15 días calendario desde su inicio) y deberá contener como mínimo: cronograma de intervenciones, periodicidad, recursos asignados, alcance técnico, y criterios de priorización.
- El plan será revisado y aprobado por el supervisor del contrato, quien realizará el seguimiento a su ejecución y cumplimiento.
- Las actividades preventivas incluirán, entre otras:
 - Limpieza física interna y externa.
 - Verificación del estado de componentes y conexiones.
 - Diagnóstico de funcionamiento básico.
 - Validación de actualizaciones de software esenciales.
- Cada intervención deberá registrarse en formato técnico estandarizado por equipo, indicando fecha, responsable, actividades realizadas, hallazgos y observaciones relevantes.

2.2.3 Mantenimiento correctivo

- Atender de forma oportuna las fallas reportadas en los equipos y periféricos, según los niveles de servicio definidos.
- Realizar el diagnóstico técnico, reparación, cambio de componentes o, de ser necesario, la sustitución temporal del equipo. El suministro de repuestos será asumido por el hospital, previa solicitud formal en el marco de este proceso y una vez realizada la verificación correspondiente por parte del personal calificado de la E.S.E.
- Registrar la trazabilidad completa de la atención, indicando causa raíz, acciones correctivas aplicadas y estado final del equipo.

2.2.4 Actualización de hardware y software

- Instalar y/o actualizar componentes físicos (discos, memorias, tarjetas, etc.) conforme a necesidades operativas o ciclos de renovación.
- Mantener actualizados los sistemas operativos y software base autorizado por la E.S.E.
- Aplicar parches de seguridad, drivers y actualizaciones recomendadas por fabricantes.

2.2.5 Optimización del rendimiento

- Identificar cuellos de botella o equipos con bajo desempeño.
- Recomendar mejoras de configuración o ampliación de capacidad (RAM, almacenamiento, etc.).



- Apoyar la redistribución o reasignación eficiente de equipos según la carga operativa.

2.2.6 Inventario y trazabilidad

- Mantener actualizado el **inventario técnico** de equipos de cómputo y periféricos, con identificación física (placas), características, ubicación y estado.
- Registrar todas las intervenciones técnicas realizadas a cada equipo como historial de mantenimiento (Hoja de vida de cada equipo).

2.2.7 Seguridad y normativas

- Verificar el cumplimiento de las **políticas de seguridad** en los equipos (antivirus activo, actualizaciones al día, bloqueo de puertos, contraseñas seguras, doble factor de autenticación, etc.).
- Implementar recomendaciones de seguridad física y lógica en estaciones de trabajo.

La ESE cuenta con 180 equipos de escritorio, 35 equipos portátiles y 8 tablets además de 5 servidores físicos y 8 servidores virtualizados, 7 impresoras, 9 scanner, 1 router, 15 switches, 8 Acces point, 93 teléfonos, 55 televisores. Este inventario puede variar de acuerdo a la renovación tecnológica, depreciación de equipos y/o adquisiciones según demanda.

2.3 Gestión de servidores, aplicativos institucionales, sistemas de almacenamiento y respaldos (backups):

Se deberá garantizar la operación, disponibilidad, seguridad y mantenimiento de la infraestructura crítica compuesta por los servidores físicos y virtuales, los aplicativos institucionales (HIS, financieros, administrativos, etc.), los sistemas de almacenamiento y los mecanismos de respaldo (backups), mediante las siguientes acciones:

2.3.1 Operación y monitoreo de servidores

- Realizar la operación diaria de los servidores (físicos y virtuales), asegurando su operatividad continua.
- Implementar un sistema de **monitoreo proactivo** del rendimiento, uso de recursos (CPU, RAM, almacenamiento), estado de servicios y alertas críticas.
- Mantener actualizado el sistema operativo, servicios y controladores, aplicando parches de seguridad y mejoras recomendadas por los fabricantes.

2.3.2 Gestión de aplicativos institucionales

- Apoyar al operación de los sistemas de información institucional
- Realizar seguimiento técnico a fallas funcionales, cuellos de botella, errores de carga, lentitud o interrupciones.



2.3.3 Operación del sistema de almacenamiento

- Operar y optimizar los sistemas de almacenamiento centralizado (NAS, SAN, discos en red, etc.).
- Gestionar el espacio disponible, estructuración de carpetas, cuotas, permisos y crecimiento proyectado.
- Controlar el acceso seguro a los recursos compartidos por parte de usuarios o servicios autorizados.

2.3.4 Gestión y verificación de respaldos (backups)

- Diseñar, implementar y mantener un **plan de respaldo periódico**, documentado y aprobado por el supervisor del contrato, que incluya políticas de:
 - Frecuencia de backups (diarios, semanales, mensuales).
 - Tipos de respaldo (completos, incrementales, diferenciales).
 - Retención de versiones históricas.
 - Almacenamiento en sitio y/o externo (si aplica).
- Verificar de forma periódica la **integridad y restaurabilidad** de los respaldos, mediante pruebas de restauración controlada.

2.3.5 Seguridad, continuidad y recuperación

- Aplicar medidas de **seguridad lógica** (antivirus, firewall, actualizaciones de seguridad, control de accesos) en todos los sistemas involucrados.
- Colaborar en la implementación de estrategias de **recuperación ante desastres (DRP)** y **plan de continuidad del negocio (BCP)**.
- Informar de manera inmediata cualquier evento que comprometa la integridad o disponibilidad de los sistemas críticos.

2.3.6 Documentación técnica y reportes

- Mantener documentación técnica actualizada de la configuración, arquitectura, relaciones y procedimientos de operación de los servidores, aplicativos, almacenamiento y backups.
- Entregar reportes periódicos con indicadores de disponibilidad, uso de recursos, incidencias críticas y estado de los respaldos.



2.4 Operación de redes de datos y comunicaciones

Operación, monitoreo, mantenimiento y optimización de la infraestructura de redes de datos y comunicaciones de la E.S.E., lo cual incluye componentes cableados, inalámbricos y de conectividad interna. Las acciones específicas son:

2.4.1 Operación de la infraestructura de red

- Gestionar la operación y configuración de los **dispositivos activos** de red (switches, routers, access points, firewalls, controladores WiFi, etc.).
- Mantener la infraestructura de **cableado estructurado** (voz y datos) en condiciones óptimas, asegurando conectividad en todos los puntos de red habilitados.
- Operar las **VLANs, direcciones IP, DHCP, DNS** y demás servicios de red, de acuerdo con el esquema definido por la E.S.E.

2.4.2 Monitoreo y diagnóstico de la red

- Implementar un sistema de **monitoreo continuo** del estado de la red, tráfico, disponibilidad, latencia, caídas o congestiones.
- Identificar, diagnosticar y resolver incidentes relacionados con conectividad, velocidad, pérdida de paquetes o interrupciones de servicio.
- Documentar eventos relevantes y acciones correctivas aplicadas.

2.4.3 Seguridad de red

- Aplicar políticas de seguridad perimetral (Actualmente esto se encuentra a cargo del proveedor de internet) y segmentación de red, para mitigar riesgos de accesos no autorizados o ciberataques.
- Operar el firewall institucional (Actualmente esto se encuentra a cargo del proveedor de internet), controlando puertos, protocolos y accesos internos/externos.
- Implementar mecanismos de autenticación y control de acceso a la red (ej. filtrado MAC, 802.1X, portal cautivo para WiFi si aplica).

2.4.4 Redes inalámbricas (WiFi)

- Operar la red WiFi institucional, asegurando cobertura adecuada, niveles de señal, calidad de servicio y seguridad.
- Configurar y mantener los controladores de acceso inalámbrico (controladoras o AP autónomos).



- Segmentar redes (ej. WiFi interno, WiFi invitados) y aplicar políticas diferenciadas de uso.

2.4.5 Conectividad externa y enlaces

- Hacer seguimiento técnico a los enlaces de Internet y datos contratados por la E.S.E. con proveedores externos.
- Documentar parámetros de ancho de banda, disponibilidad y uso por zonas críticas del hospital.

2.4.6 Plan de mantenimiento y mejora

- Elaborar un **plan de mantenimiento preventivo** de la red (revisión física, actualización de firmware, pruebas de rendimiento).
- Proponer mejoras de infraestructura o reorganización de topología que optimicen el desempeño y seguridad de la red.
- Asesorar técnicamente sobre adquisición o renovación de equipos de red.

2.4.7 Documentación técnica

- Mantener actualizada la documentación de la red, incluyendo:
 - Topología física y lógica.
 - Direccionamiento IP.
 - Inventario de equipos de red.
 - Configuraciones clave de switches, routers y puntos de acceso.

2.5 Gestión de la seguridad de la información

Se deberá implementar y mantener controles técnicos y operativos que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información gestionada por la E.S.E., en cumplimiento de la normativa vigente y las políticas institucionales de seguridad.

2.5.1 Implementación de controles técnicos

- Operar y actualizar los mecanismos de seguridad perimetral y lógica, como:
 - Firewall institucional (Proveedor de Internet)
 - Antivirus y antimalware
 - Filtros de contenido web



- Sistemas de detección y prevención de intrusiones (IDS/IPS) (si aplica)
- Configurar reglas y políticas de seguridad para el acceso a la red, servicios internos y aplicativos institucionales.

2.5.2 Gestión de usuarios y accesos

- Aplicar el principio de mínimo privilegio, asignando accesos según roles funcionales autorizados por la E.S.E.
- Gestionar de manera segura la creación, modificación, bloqueo o eliminación de cuentas de usuario previa autorización emitida por los responsables institucionales (Gerencia, Subgerencias o Dirección de Sistemas).
- Aplicar políticas de contraseñas robustas (caducidad, complejidad, bloqueo por intentos fallidos).

Protección de datos sensibles y confidenciales

- Velar por la seguridad de la información clínica, financiera, administrativa y de usuarios, aplicando mecanismos de:
 - Cifrado en reposo y en tránsito (cuando aplique).
 - Restricción de copias no autorizadas (USB, correo externo, impresión).
 - Control de accesos físicos a servidores o salas técnicas.
- Apoyar la implementación de medidas para el cumplimiento de la Ley 1581 de protección de datos personales.

2.5.3 Monitoreo y auditoría

- Registrar eventos de seguridad relevantes (accesos no autorizados, cambios en la configuración, intentos de intrusión, etc.).
- Implementar y mantener bitácoras de seguridad y trazabilidad en sistemas críticos.
- Apoyar procesos de auditoría interna o externa cuando se evalúe el cumplimiento de políticas de seguridad.

2.5.4 Concienciación y buenas prácticas

- Apoyar campañas internas de concientización en ciberseguridad y uso responsable de la información.



- Reportar riesgos potenciales, brechas de seguridad o malas prácticas detectadas entre usuarios o procesos.

2.5.5 Gestión de incidentes de seguridad

- Establecer un procedimiento para la atención y respuesta a incidentes de seguridad informática (malware, fuga de información, suplantación, etc.).
- Notificar de manera inmediata a la E.S.E. sobre cualquier evento que comprometa la seguridad de la información.
- Documentar los incidentes y las acciones de contención, mitigación y recuperación aplicadas.

2.5.6 Planes y cumplimiento normativo

- Apoyar en la elaboración o actualización del **Plan de Seguridad de la Información** de la E.S.E.
- Cumplir con los lineamientos de seguridad definidos por el **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPÍ)**, la **Política de Gobierno Digital** y otras normas del sector público en Colombia.

2.6 Gestión de otros activos tecnológicos asociados al funcionamiento de la E.S.E.

Se deberá brindar soporte, mantenimiento, operación y gestión técnica a todos los demás activos tecnológicos que, sin estar mencionados de forma específica en los ítems anteriores, resulten necesarios para el funcionamiento de los procesos misionales, administrativos o de apoyo de la entidad. Esto incluye, pero no se limita a:

2.6.1 Dispositivos tecnológicos especiales

- Soporte y configuración de:
 - Equipos biomédicos con componentes informáticos o conectividad en red (cuando su operación dependa del área de TI).
 - Dispositivos de control de acceso (lectores biométricos, faciales, tarjetas).
 - Cámaras de videovigilancia IP, grabadores NVR/DVR y sus sistemas asociados.
 - Equipos de videoconferencia, proyectores, televisores digitales, tablets institucionales, entre otros.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

2.6.2 Equipos periféricos complementarios

- Mantenimiento y configuración de:
 - Impresoras multifuncionales, escáneres, lectores de código de barras, UPS, reguladores de voltaje.
 - Equipos de digitalización o captura de información.

2.6.3 Herramientas y plataformas de productividad

- Soporte a herramientas institucionales como:
 - Correo corporativo.
 - Plataformas en la nube (Google Workspace, Microsoft 365, etc.).
 - Sistemas de gestión documental u ofimática.

2.6.4 Acompañamiento en proyectos tecnológicos

- Brindar apoyo técnico en la evaluación, implementación o puesta en marcha de nuevos sistemas, módulos, actualizaciones o integraciones que involucren infraestructura tecnológica.

2.6.5 Soporte a usuarios finales

- Atender solicitudes relacionadas con el uso, configuración o fallos de los activos tecnológicos no cubiertos expresamente en otros ítems.
- Brindar acompañamiento técnico a áreas o procesos en donde estos activos intervengan directamente en el funcionamiento de la E.S.E.

2.6.6 Inventario y trazabilidad

- Incluir estos activos dentro del inventario actualizado de tecnología.
- Registrar las intervenciones realizadas, historial de mantenimiento, ubicación y estado funcional.



3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Presentar los informes requeridos por el SUPERVISOR en virtud del desarrollo del contrato y de acuerdo con el formato estipulado para ello y los requerimientos contenidos en el alcance del contrato.
2. Presentar reporte de las actividades mensuales para el ítem de "soporte en sitio 24/7 y para el "soporte por evento" realizadas por el equipo.
3. Atención de la Mesa de Servicios – Soporte Técnico Niveles 1 y 2
 - 3.1 Brindar soporte técnico de primer y segundo nivel, tanto de forma remota como presencial, de acuerdo con la clasificación de incidentes definida por la E.S.E.
 - 3.2 Garantizar presencia en sitio con dos (2) profesionales técnicos durante el horario de atención institucional y asegurar disponibilidad 24/7 para casos críticos.
 - 3.3. Atender, registrar, clasificar y hacer seguimiento a las solicitudes mediante canales autorizados (teléfono, correo, sistema de tickets, etc.).
 - 3.4. Implementar un sistema de gestión de tickets con trazabilidad completa y generación de reportes periódicos.
 - 3.5. Generar métricas y estadísticas periódicas que incluyan número de incidentes, tiempos de atención, cumplimiento de SLA, causas raíz, entre otros.
 - 3.6. Proponer e implementar planes de mejora basados en análisis de recurrencias y patrones de fallas.
 - 3.7. Aplicar modelo de escalamiento estructurado para incidentes que superen las capacidades de soporte de primer y segundo nivel.
 - 3.8. Coordinar con personal de soporte de nivel 3 o proveedores externos cuando se requiera.
 - 3.9. Garantizar la idoneidad del personal en sitio y asegurar reemplazo inmediato en caso de ausencias.
 - 3.10. Aplicar buenas prácticas de gestión de servicios (ej. ITIL) y mantener altos estándares de calidad y satisfacción del usuario.
4. Gestión Integral de Equipos de Cómputo y Periféricos
 - 4.1. Establecer y operar sistemas de monitoreo para anticipar fallos y generar alertas tempranas.
 - 4.2. Elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo periódico, documentado y aprobado por el supervisor del contrato.
 - 4.3. Ejecutar mantenimiento correctivo, realizar diagnósticos y aplicar soluciones técnicas oportunas.
 - 4.4. Instalar, actualizar o reemplazar componentes de hardware y mantener actualizado el software base.
 - 4.5. Identificar cuellos de botella y proponer mejoras de rendimiento o redistribución de equipos.
 - 4.6. Mantener actualizado el inventario técnico de equipos y registrar todas las intervenciones realizadas.
 - 4.7. Verificar cumplimiento de políticas de seguridad y aplicar recomendaciones de protección física y lógica.
5. Gestión de Servidores, Aplicativos, Almacenamiento y Backups
 - 5.1. Operar y monitorear servidores físicos y virtuales, asegurando su operatividad continua.
 - 5.2. Apoyar la operación y mantenimiento de aplicativos institucionales.
 - 5.3. Operar sistemas de almacenamiento y controlar acceso seguro a recursos compartidos.
 - 5.4. Implementar y verificar un plan de respaldos periódicos, incluyendo pruebas de restauración.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

- 5.5. Aplicar medidas de seguridad lógica y colaborar en planes de recuperación ante desastres.
- 5.6. Mantener documentación técnica actualizada y entregar reportes periódicos de estado.
6. Operación de Redes de Datos y Comunicaciones
 - 6.1. Gestionar y mantener en operación la infraestructura de red (cableada e inalámbrica).
 - 6.2. Implementar monitoreo continuo y resolución de fallos de conectividad.
 - 6.3. Aplicar políticas de seguridad de red y Operar servicios de red (IP, DNS, VLANs).
 - 6.4. Operar y optimizar la red WiFi institucional, asegurando segmentación y cobertura adecuada.
 - 6.5. Hacer seguimiento técnico a enlaces contratados y coordinar atención con proveedores.
 - 6.6. Elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo de red y proponer mejoras de infraestructura.
 - 6.7. Mantener documentación técnica actualizada sobre la red institucional.
7. Gestión de la Seguridad de la Información
 - 7.1. Operar y actualizar controles técnicos de seguridad (antivirus, firewall, IDS/IPS, etc.).
 - 7.2. Gestionar usuarios y accesos con base en el principio de mínimo privilegio.
 - 7.3. Proteger los datos sensibles mediante cifrado, control de copias, y control de acceso físico.
 - 7.4. Registrar eventos de seguridad y apoyar procesos de auditoría interna o externa.
 - 7.5. Apoyar campañas de concienciación en ciberseguridad y reportar riesgos detectados.
 - 7.6. Establecer y operar procedimientos de atención a incidentes de seguridad informática.
 - 7.7. Apoyar el cumplimiento normativo y planes institucionales de seguridad de la información.
8. Gestión de Otros Activos Tecnológicos
 - 8.1. Brindar soporte a dispositivos tecnológicos especiales (equipos biomédicos, cámaras, videoconferencia, etc.) Cuando el funcionamiento dependa de TI
 - 8.2. Realizar mantenimiento de periféricos complementarios (impresoras, lectores, UPS, etc.).
 - 8.3. Brindar soporte a herramientas de productividad como correo, suites en la nube y gestión documental.
 - 8.4. Acompañar técnicamente la implementación de nuevos proyectos, módulos o integraciones tecnológicas.
 - 8.5. Atender solicitudes técnicas de usuarios finales en relación con estos activos.
 - 8.6. Incluir estos activos en el inventario institucional y mantener trazabilidad de las intervenciones realizadas.
9. Dar respuesta los requerimientos acorde con la propuesta económica presentada y la descripción de las necesidades específicas descritas en la invitación a cotizar aceptada.
10. Cumplir con el contrato de forma eficiente y oportuna de acuerdo con las obligaciones contenidas.
11. Actuar con lealtad y buena fe en el desarrollo del objeto contractual.
12. Cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad y los términos establecidos en el contrato.
13. Constituir la póliza en los términos requeridos y mantenerla vigente durante los términos de ejecución del contrato y el periodo adicional requerido para cada amparo de acuerdo con lo señalado en el contrato.
14. Acreditar durante el término de ejecución del contrato, el pago de aportes parafiscales y de seguridad social.
15. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentra bajo su custodia o que por cualquier circunstancia deba conocer o manipular y responder patrimonialmente



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero cause a la entidad o a terceros.

15. El CONTRATISTA se obliga a INFORMAR OPORTUNAMENTE con 30 días de antelación, una disminución intempestiva del presupuesto oficial de contrato para que este no se desfinancie

4. CRONOGRAMA.

Las cotizaciones deberán ser presentadas en sobre cerrado en la sede principal de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia Carrera 48 N° 135 Sur 41, en la oficina de archivo administrativo, teléfono 604 4448061 ext 137, en el horario de lunes a jueves de 7:00am a 5:00pm y viernes de 7:00am a 3:00pm, o a través del correo electrónico archivo.a@esehospicaldas.gov.co, indicando en el asunto el número y nombre de la invitación a la cual se aplica.

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Publicación de la invitación a cotizar	9 de julio de 2025	www.esehospicaldas.gov.co
Fecha límite de recepción de cotizaciones	19 de julio de 2025 hasta las 12:00 pm	Entregar en físico al Archivo Administrativo de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia ubicado en la carrera 48 N° 135 Sur 41, y enviar al correo electrónico archivo.a@esehospicaldas.gov.co

5. OFERTA ECONÓMICA DE LA COTIZACIÓN.

Discriminar los valores unitarios por cada uno de los subprocesos enunciados en las necesidades específicas.

Observación: El oferente podrá presentar otro tipo de oferta económica, en caso de hacerlo, deberá identificar cada proceso discriminando en cada uno de los ítems la modalidad de contratación, detalle y valor.

6. FORMA DE PAGO.

A 60 días. El oferente podrá proponer descuentos por pronto pago.

7. GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO

EL CONTRATISTA constituirá a favor del CONTRATANTE, las siguientes pólizas: **1. De cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato y la vigencia será igual a la del contrato y 4 meses más. **2. De pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** En cuantía del 10% del valor del contrato, su vigencia será igual a este contrato y tres años más. **3. De responsabilidad civil médica y extracontractual:** Por el veinte por ciento (20%) del estimado de los servicios durante la vigencia de contrato. El contratista a su vez deberá acreditar una póliza de responsabilidad civil individual equivalente a 200 SMMLV de cada uno de los asistenciales que



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

se encuentre a su cargo para desarrollar el objeto contractual. **4. De calidad del servicio:** Cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y un amparo igual a la de duración del contrato y un (01) año más.

Estas garantías se constituirán al momento de celebrarse el respectivo contrato, y será la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia quien determinará si es necesario solicitar o no, estos y/u otros amparos.

8. DOCUMENTOS ANEXOS.

- Propuesta o cotización clara y detallada.
- Hoja de vida – Formato Único persona jurídica <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos>
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Certificado de existencia y representación legal. Con fecha de expedición no mayor a 30 días
- Constancia de autorización de la Junta Directiva, Asamblea de socios o cualquiera sea el organismo competente para la presentación de oferta, suscripción y ejecución del contrato, cuando aplique.
- Licencia de funcionamiento o autorización para la ejecución del objeto social. Cuando aplique.
- Fotocopia del RUT actualizado – persona jurídica. Con fecha igual o posterior al 01 de enero de 2023. El código de la actividad económica debe corresponder a la actividad contractual.
- Certificado Antecedentes Disciplinarios – Procuraduría – persona jurídica y representante legal.
- Certificado Antecedentes Fiscales – Contraloría – persona jurídica y representante legal.
- Certificado Antecedentes Judiciales – Policía – Representante legal.
- Certificado Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC- Expedido por la Policía Nacional. Del Representante Legal. Link: https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx
- Formato de autorización para consulta de Certificado de Inhabilidades de quienes han sido Condenados por Delitos Sexuales Cometidos Contra Menores de 18 años - Expedido por la Policía Nacional. Suscrito por el representante legal.
- Certificado de inhabilidades por delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales contra los niños, niñas y adolescentes. Del representante legal. Link: <https://inhabilidades.policia.gov.co:8080/>
- Certificado afiliación y pago al Sistema de Seguridad Social (Salud – Pensión y ARL) donde se indique claramente que la persona jurídica se encuentra al día en el pago de la seguridad social y parafiscales durante los últimos seis (6) meses anteriores al envío de la documentación, firmado por el revisor fiscal, contador y/o representante legal. En caso de que sea firmado por el revisor fiscal deberá adjuntarse la tarjeta profesional y certificado de antecedentes profesionales expedido por la Junta Central de Contadores.
- Certificados de experiencia relacionada con el objeto del contrato o invitación.
- Formato SARLAFT (adjunto)
- Certificación Bancaria.
- Constancia de la clasificación del nivel de riesgo de la empresa de acuerdo con el contrato a ejecutar (Certificación por ARL).
- Certificación del porcentaje de avance del Sistema de Gestión de seguridad en el Trabajo Certificado por la ARL.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

- Formato SARLAFT (adjunto)
- Certificación Bancaria.
- Constancia de la clasificación del nivel de riesgo de la empresa de acuerdo con el contrato a ejecutar (Certificación por ARL).
- Certificación del porcentaje de avance del Sistema de Gestión de seguridad en el Trabajo Certificado por la ARL.
- Hoja de vida y licencia del responsable de seguridad y salud en el trabajo del contratista. A partir de 10 trabajadores esta persona debe ser profesional con licencia al igual que cuando la labor sea de alto riesgo.
- Publicación de la declaración de bienes y rentas, el registro de conflictos de interés y la copia digital de la declaración del impuesto sobre la renta: Aplica para todos los contratistas. Podrá verificar el paso a paso en la página: <https://www.funcionpublica.gov.co/ley-transparencia-web/>

7.1. DOCUMENTOS TALENTO HUMANO:

- Hoja de vida de cada una de las personas con las que se ejecutará el contrato
- Certificados laborales que acrediten la experiencia e idoneidad
- Copia Diploma y acta de título de técnico, tecnólogo, pregrado y posgrado (Según el que aplique)
- Tarjeta profesional del pregrado y posgrado (Cuando aplique)
- Certificados de educación técnica o no formal (Cursos, certificaciones, diplomados)
- Fotocopia documento de identidad
- Convalidación de títulos universitarios (si no cuentan con esta, podrán presentar la evidencia de la solicitud a la Institución Educativa, excepto cuando sea en el extranjero).
- En caso de títulos o certificados obtenidos en el extranjero, copia de la resolución de convalidación expedida por el Ministerio de Educación Nacional
- Antecedentes judiciales.
- Certificado de medidas correctivas.
- Certificado de Contraloría
- Certificado de Procuraduría.
- Concepto médico laboral.

NOTA 1: Los documentos aportados deben tener fecha de expedición no superior a 1 mes y deben ser entregados en físico en el archivo de la ESE, además, enviados al correo archivo.a@esehospicaldas.gov.co.

NOTA 2: Todo el personal con el que se ejecutará el contrato debe de tener al día la documentación solicitada, la cual será evaluada de manera aleatoria por la Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional de la E.S.E. En caso de cambios de personal, se deberá adjuntar nuevamente todos los documentos y dar previo aviso a la E.S.E para su respectiva evaluación, ya que sin el aval la Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional no es posible el inicio de las actividades.

NOTA 3: AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato es de naturaleza civil de tal manera que EL CONTRATISTA prestará los servicios con plena autonomía e independencia y con sus propios medios y personal, salvo lo dispuesto en sentido contrario en este contrato, por tanto, no se configura relación laboral con este, ni con sus empleados, contratistas y/o colaboradores.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha:
9 de julio de 2025

NOTA 4: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA asume en forma total y exclusiva, bajo su propia cuenta y riesgo, la responsabilidad que se derive por la calidad e idoneidad de la prestación del servicio contratado que individualmente preste a los usuarios de LA CONTRATANTE, en caso de presentarse demandas o reclamaciones por la calidad de los servicios aquí contratados, la E.S.E. podrá llamar en garantía al CONTRATISTA o repetir en su contra por los perjuicios que sea condenado a reconocer a favor de los usuarios y que se atribuyan a hechos u omisiones de su personal de acuerdo a su profesión u oficio.

NOTA 5: EL CONTRATISTA es responsable del diseño, implementación, verificación y mejoras del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo; desde todos los componentes al interior de la E.S.E, conforme al objeto contractual.

NOTA 6: VIGENCIA DE INVITACIÓN. La E.S.E debe iniciar la ejecución de este contrato el 1 de agosto del año 2025, por ende, en caso de que el contratista no aporte los documentos requeridos para el inicio del mismo se adjudicará a la siguiente mejor propuesta.

NOTA 7: Esta invitación a cotizar se hace con la finalidad de conocer las condiciones económicas del mercado, y de garantizar que la contratación directa de este servicio se realice teniendo en cuenta la oferta más favorable para la entidad, en términos de idoneidad y calidad.

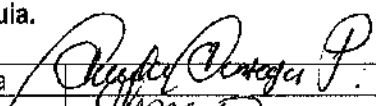
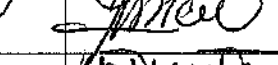
Asimismo, esta invitación no constituye un proceso de selección, pues, se reitera, su finalidad es conocer las condiciones del mercado para llevar a cabo la contratación directa de acuerdo con el estatuto de contratación de la E.S.E. En consecuencia, no genera ninguna obligación por parte de la E.S.E. de celebrar contrato alguno con las personas que hayan presentado cotización, pues se trata de un proceso de contratación directa.

El comité de compras y contratación analizará las cotizaciones presentadas y recomendará a la gerencia de la E.S.E. la cotización que más le favorezca en términos de idoneidad, calidad y precio para la suscripción del contrato requerido.

La cotización ganadora registrará en el año 2025 sin necesidad de requerir nueva invitación, siempre y cuando cumpla con las obligaciones establecidas. Sin embargo, se aclara que la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia no se obliga a suscribir contratos por un término determinado, ya que el plazo del contrato se establecerá tomando en cuenta la capacidad presupuestal del segundo semestre del año 2025 y la conveniencia Institucional.


JUAN CARLOS SÁNCHEZ FERNÁNDEZ
Gerente

E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia.

Proyectó	Manuela Montoya Pino	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Aprobó:	Yeyson Nolberto Henao	Director de Gobierno Digital, Tecnologías e Información	
Revisó:	Juan Carlos Sánchez Hoyos	Subgerente Administrativo y Financiero	