

San José del Guaviare, 28 de diciembre de 2023

Señores
PERSONAS NATURALES Y/O JURIDICAS
San José del Guaviare

Asunto: Invitación a COTIZAR

Cordial saludo,

La ESE Hospital San José del Guaviare tiene la necesidad de contratar el servicio de soporte, actualización y mantenimiento (SAM) de los siguientes módulos:

ITEM	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD EN MESES
1	<ul style="list-style-type: none"> Almera SGC, Almera Risk, BSC, Encuestas, Gestión de Actas y Grupos primarios, Gestión de Correspondencia, <p>De conformidad con el Contrato de prestación de servicios de una herramienta informática para la administración del sistema integrado de gestión de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.</p> <ul style="list-style-type: none"> Soporte SGI: Resolución de inquietudes respecto al uso del SGI que no puedan ser solucionadas por el administrador del sistema designado por la HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE. Resolución de dudas, inconvenientes e inconsistencias que se presenten con SGI. Resolución de dudas funcionales que no puedan ser atendidas por el Administrador designado por HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE. Soporte técnico relacionado con los módulos adquiridos por HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE y los aspectos técnicos del sistema. <p>El esquema de soporte técnico y a usuarios se brindará comenzará con una clasificación de cada evento de soporte:</p> <p>Gestión de Incidentes. Restablecer la operación del servicio tan rápido como sea posible, minimizando el impacto adverso sobre la operación del negocio.</p> <p>Gestión de Eventos: Resolución general en dudas e inquietudes respecto al uso del sistema y aquellos eventos que se puedan presentar como resultado del uso de los módulos implementados.</p> <p>Gestión de Problemas: Los posibles inconvenientes que se presenten durante el uso del sistema, tales como comportamientos inesperados o resultados de funcionalidades que no están de acuerdo con los resultados esperados, serán revisados y verificados.</p> <p>Gestión de Acceso: Apoyo y resolución de inconvenientes que se puedan presentar a los usuarios y administradores de los módulos al momento de ingresar en el Sistema de Gestión Integral.</p> <p>El servicio de soporte incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepción de solicitud de soporte con descripción del inconveniente. 	11



"El Hospital A Su Servicio"

Oficina de Planeación

	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico basado en la información del soporte recibida. • Análisis de la información. Investigación de opciones, (Replicación del inconveniente o reproducción del posible error). • Resolución del inconveniente incluyendo (según las condiciones del contrato de mantenimiento del HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE). <p>El servicio de soporte estará definido por el esquema de acuerdos de nivel de servicios acordado.</p> <p>El servicio de soporte NO incluye desarrollos adicionales sobre las funcionalidades y módulos del SGI con los que cuenta E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE ni la implementación de módulos nuevos, ni la carga o migración de documentos, ni información de EL E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.</p> <p>El soporte se brindará a través de correo electrónico soporte@almeraim.com y deberá estar diseccionado a través del procedimiento de soporte y atención de inquietudes definido al inicio del servicio.</p> <p>No se atenderán inquietudes a usuarios diferentes a los definidos por E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE ni se atenderán soportes que no sean canalizados a través del correo electrónico. Dichos soportes deberán estar soportados para facilitar la trazabilidad y poder asegurar el cierre de los soportes abiertos.</p>	
--	---	--

Agradecemos la entrega de la presente cotización dentro de los cinco días siguientes al recibo de la presente.

La cotización a presentar servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y, por lo tanto, no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes.

Nota: La ESE Hospital San José del Guaviare, es una entidad Pública que realiza las siguientes retenciones de ley, de acuerdo a las características y tipo de empresa:

- Estampillas departamentales, sobre valor bruto
 - 1) Pro desarrollo 2%
 - 2) Pro cultura 2%
 - 3) Pro electrificación 2%
 - 4) Pro adulto mayor 4%
- Retención de ICA de acuerdo a su actividad económica puede variar entre 5 y 10 por mil.
- Retención en la Fuente, si es régimen común en ventas aplica 2.5 % del valor bruto de los productos; si es régimen simplificado en ventas aplica 3.5% del valor bruto de los productos.

Atentamente,

VIVIANA ANDREA MEJIA PEREZ
Jefe Oficina de Planeación
E.S.E Hospital San José del Guaviare

Elaboró/ Zully Crystin Duque Castro/ Técnico Administración/ Oficina de Planeación

"El Hospital A Su Servicio"

