Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN No. CPS-029-2025	
CONTRATANTE:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA ISABEL – MUNICIPIO DE SAN PEDRO
PRESTADOR DEL SERVICIO	COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.
FACILITADOR	COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA - COHAN
OBJETO:	AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS EN LA NUBE PARA LA E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS.
DURACIÓN:	DESDE EL 01 DE FEBRERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025
VALOR:	CINCUENTA MILLONES DE PESOS MLC ($50.000.000.00)

Entre los suscritos a saber **DIANA CRISTINA PEREZ TAMAYO**, Identificada con Cédula de Ciudadanía No. 1.035.831.013 de Entrerríos (Antioquia), quien en su calidad de Gerente, obra en nombre y Representación Legal de la **E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS**, quien en adelante y para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATANTE** por una parte, por la otra **ROBERT ANDRES PARADA ZULUAGA** en calidad de Representante Legal de **COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.** quien en adelante se denominará el **PRESTADOR y JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA** en calidad de Gerente General de la **COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA – COHAN** quien en adelante se denominará el **FACILITADOR,** se ha convenido en celebrar el presente contrato de prestación de servicios, que se regirá por las siguientes cláusulas:

1. **NOMBRE DE LA SOLUCIÓN:** Plataforma de Agendamiento de Citas en la Nube "COCO".

2. **DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.** EL PRESTADOR estructuró una solución tecnológica costo eficiente y de alto valor para los hospitales, que permite realizar una gestión integral de las citas mediante cinco componentes: Asignación de Citas, Gestión de la Asistencia a las Citas, Servicio de automatización de salas de espera, Información y estadísticas, Configuración, soporte y mantenimiento del software.

3. **ALCANCE DEL SERVICIO**. EL PRESTADOR en su calidad de PROVEEDOR DEL SERVICIO implementará la plataforma, realizará las integraciones necesarias para permitir la interoperabilidad y otorgará una licencia de uso de la plataforma. Esto incluye los servicios de comercialización y venta, implementación y puesta a punto, formación y entrenamiento, servicio soporte, mejoras y evolución de la Plataforma de Agendamiento de Citas en Nube "COCO"

4. **COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN.** La Plataforma de Agendamiento de Citas en la Nube "COCO", incluye las siguientes funcionalidades:

a. **ASIGNACIÓN DE CITAS**: se habilitarán los siguientes medios para agendamiento, reprogramación y cancelación de citas, los cuales estarán disponibles para que el paciente/afiliado/usuario inicie el primer contacto con la institución, facilitando así el acceso a la disponibilidad de las citas y mejorando los tiempos de respuesta:

- Interfaz para agendamiento interno: Se entrega el software con una interfaz para agendar citas, de forma fácil y eficiente, mejorando tiempos de respuesta al paciente. (Esto aplica para los ASOCIADOS que igual van a seguir agendando citas por medio de su personal bien sea interno o externo).

Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

- Portal de Auto - agendamiento Web /Autogestión: interfaz de usuario que permite gestionar las citas al usuario desde el portal web.

- Chat Bot de Auto - agendamiento WhatsApp /Autogestión: se habilitan Bots virtuales que contestarán los chats y gestionarán citas interactuando con los usuarios, esto incluye: Robots 24/7 sin interrupciones, atención del 100% de chats de entrada y Número compartido por subregiones. Si se requiere un número personalizado para cada ASOCIADO donde va a funcionar el chatbot, tiene cobro adicional.

b. GESTIÓN ASISTENCIA A LA CITA (ANTES DE LA CITA): Herramientas dispuestas para mejorar significativamente la asistencia a las citas médicas, creando una experiencia de atención integral que fortalezca la relación médico-paciente y garantice un seguimiento efectivo de la salud. Se incluyen las siguientes:

- Confirmación de cita por WhatsApp (1 mensaje)
- Confirmación de cita por llamada (máximo 3 intentos)
- Demanda insatisfecha + lista de espera: Se brinda un sistema para el manejo de la demanda insatisfecha por medio de la lista de espera que se activa para los pacientes que no encuentren disponibilidad
- Módulo de Autorizaciones: Durante el proceso de agendamiento y auto agendamiento de citas COCO le pedirá al paciente información sobre la autorización: Cédula del paciente, número de autorización y fecha de vencimiento, donde COCO procesa la información y hace la validación con la base brindada por la institución y si está autorizado se le permite gestionar su cita.
- Acciones masivas por email: Este módulo permite notificar a los pacientes de manera eficiente sobre cancelaciones o reprogramaciones de citas. Las comunicaciones son enviadas por correo electrónico de forma masiva, asegurando que todos los pacientes afectados reciban información oportuna sobre los cambios en su agenda.
- Gestión de archivos: Facilita la interacción entre pacientes y la institución permitiendo el envío y recepción de archivos como imágenes, documentos PDF o resultados médicos. Esto mejora la comunicación y reduce tiempos al centralizar la información directamente en el sistema.
- Portal Paciente: Un espacio digital intuitivo donde los pacientes pueden gestionar sus citas médicas. Desde este portal pueden validar su historial de consultas, agendar, cancelar o reprogramar citas, brindándoles autonomía y mejorando su experiencia de atención.

c. GESTIÓN SALA DE ESPERA

- Llamado desde la cita o por botón de llamado (Turnero) con voz

d. INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS

- Módulo de estadísticas predefinidas: se entrega plataforma web, donde es posible validar en línea datos relevantes de la agenda de la Institución, permitiendo tomar decisiones estratégicas y de gestión en tiempo real.

e. CONFIGURACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

- Personalización de diseño

- Usuarios ilimitados: configuración de usuarios según requerimientos de cada ASOCIADO

Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

- Asignación de diferentes roles de usuarios

- Accesos a tutoriales de capacitaciones a través de guías y vídeos: se tiene disponible un sistema de educación online para que todas las personas aprendan a manejar el software según sea su perfil: médico, administrativo, admisiones, agendamiento, etc.

- Soporte por mail y chat en vivo: se cuenta con un soporte personalizado vía WhatsApp y correo electrónico, con disponibilidad los días hábiles de lunes a viernes de 8 a 12 m y de 2 a 5 p.m., donde sin costo adicional se cuenta con acompañamiento técnico, ya sea que el sistema presente algún problema o se tenga alguna duda respecto al funcionamiento.
  El soporte técnico se prestará a través del correo electrónico soporte@cocodigital.co y de la línea de WhatsApp (+57) 322 4956991.

- Actualizaciones ilimitadas y permanentes: herramienta en permanente mejora y sin costo adicional.

- Almacenamiento en la nube: La plataforma para el Agendamiento de citas es completamente en la Nube por lo cual tiene un bajo costo de implementación, el cliente no requiere hacer instalaciones de infraestructura física. El sistema es completamente web, de forma que los usuarios sólo requieren un equipo con conexión a internet y un navegador web.

5. **SERVICIOS ADICIONALES:** Servicios no incluidos dentro de los Componentes de la Solución ofertados, sin embargo, podrán ser configurados con previo acuerdo entre las partes y de acuerdo con los costos adicionales previstos para cada concepto:

   - Encuestas de Satisfacción: encuestas de satisfacción por llamada para evaluar la calidad del servicio. Máximo cinco (5) preguntas con un tiempo máximo de tres (3) minutos.

   - Mensajes de texto (SMS): mensaje limitado en caracteres.

   - Turnero adicional: aplica para los turneros ubicados en otras sedes diferentes a la sede principal de la ESE.

   - Demanda Inducida: Contacto por WhatsApp a través de flujos predefinidos.

6. **APOYO DEL FACILITADOR.** EL FACILITADOR bajo un modelo de economía de escala, con el fin de generar a sus asociados una tarifa más económica, realizará la sumatoria de los costos mensuales por la gestión de citas de todos sus ASOCIADOS que contraten la herramienta, y cancelará el valor global al PRESTADOR. Finalmente, el FACILITADOR realizará el cobro al CONTRATANTE por su uso de la herramienta en el mes correspondiente, otorgando un plazo de hasta 30 días para su pago.

7. **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

a. Cancelar oportunamente al FACILITADOR los valores correspondientes a Implementación del Servicio, a las Integraciones de la plataforma con los sistemas del CONTRATANTE (interoperabilidad), y cualquier otro servicio acordado.
b. Cancelar oportunamente al FACILITADOR el valor correspondiente a la cantidad de citas gestionadas a través de la plataforma para cada mes de vigencia del contrato.

c. Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la plataforma en cuanto a infraestructura tecnológica y conectividad a internet, a efectos de que la solución funcione de manera correcta.
d. Disponer de personal para recibir la capacitación frente al uso correcto de la plataforma.
e. Garantizar que el personal se capacite en el uso, implementación y operación de la plataforma.
f. Respetar la propiedad intelectual del PRESTADOR, no pudiendo copiar, reproducir, comercializar, alterar o modificar en ninguna forma la Plataforma de Agendamiento en la Nube implementada.
g. Abstenerse de comercializar, o permitir el uso del Plataforma de Agendamiento en la Nube a personas o instituciones ajenas a las partes.
h. Facilitar el acceso a sus instalaciones al personal del PRESTADOR en caso de ser necesario.
i. Informar al PRESTADOR cualquier dificultad que se presente con la plataforma, a efectos de brindar atención y soporte oportuno.
j. Permitir al PRESTADOR y al FACILITADOR el acceso a la información cargada a la plataforma.
k. Cumplir con el cronograma de trabajo definido con el PRESTADOR y el FACILITADOR en materia de implementación, capacitaciones, y demás obligaciones adquiridas en el presente contrato.
l. Disponer del personal necesario para la implementación y operación de la Plataforma.
m. Asignar un interlocutor que sirva de canal entre el PRESTADOR, el CONTRATANTE y el FACILITADOR durante la vigencia del Convenio.
n. Realizar campañas de concientización, capacitación y promoción de los servicios de la plataforma con la población de usuarios del CONTRATANTE.
o. Divulgar entre los asociados del FACILITADOR la experiencia y beneficios del uso de la plataforma para facilitar su venta y comercialización.
p. Suscribir las Actas de Implementación e Inicio de Operación de la plataforma.

8. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

a. Habilitar el acceso a la solución en la nube para el CONTRATANTE.
b. Parametrizar la plataforma con la información suministrada por EL CONTRATANTE.
c. Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de la plataforma en las mejores condiciones de calidad y nivel de servicio.
d. Asignar personal idóneo para el soporte del Plataforma de Agendamiento en la Nube.
e. Suscribir Actas de Implementación e Inicio de Operación.
f. Facilitar actualizaciones a la Plataforma de Agendamiento de Citas en la Nube, y Soporte Técnico personalizado vía mail, WhatsApp o teléfono, con disponibilidad los días hábiles de lunes a viernes de 8 a 12 m y de 2 a 5 p.m. sin costo adicional.
g. La ejecución del presente Convenio implica de parte del PRESTADOR la recopilación, almacenamiento y procesamiento de Información considerada sensible, en ese orden de ideas, deberá contar con mecanismos que permitan recibir el respectivo consentimiento informado por parte de los usuarios que utilicen la plataforma, así como para asegurar que la información no sufra filtraciones que pongan en riesgo la intimidad de los usuarios.
h. Ofrecer mecanismos de seguridad de la información de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que accede, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento ajeno al dispuesto en el presente contrato.
i. Cumplir con el cronograma de trabajo que se fije para la implementación, parametrización e inicio de operación.
j. Mantener y no desmejorar las funcionalidades ofertadas y existentes de la plataforma
k. Actualizar los manuales de usuario como resultado de las nuevas versiones y/o actualizaciones de la plataforma.
l. Facturar al FACILITADOR de manera mensual los valores correspondientes a la gestión de citas en la plataforma discriminando la cantidad de citas que corresponden al CONTRATANTE.

Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

m. Facturar al FACILITADOR los valores correspondientes a la Implementación del Servicio, a las Integraciones de la plataforma con los sistemas del CONTRATANTE, y cualquier otro servicio acordado entre las partes previa firma del Acta de Implementación y/o interoperabilidad.

9. OBLIGACIONES DEL FACILITADOR

a. Realizar el pago mensual global al PRESTADOR por la gestión de citas a través de la plataforma, la implementación e interoperabilidad, debidamente certificadas y el valor de servicios adicionales acordados entre las partes.

b. Facturar mensualmente los valores correspondientes al CONTRATANTE por las citas gestionadas por la ESE a través de la plataforma.

c. Inscribir el NIT del CONTRATANTE en la plataforma para ser habilitado por el PRESTADOR.

10. TARIFAS

a) La implementación del servicio, según la capacidad máxima de citas parametrizada se determinará el valor de la implementación, de acuerdo con la clasificación de la siguiente tabla:

IMPLEMENTACIÓN		
CAPACIDAD MÁXIMA DE CITAS	**CANTIDAD DE HORAS DISPONIBLES**	**COSTO**
0 - 5000	48	$ 4.752.000
5001 - 10000	91	$ 9.828.000
10001 - 25000	147	$ 15.876.000
25001 - 45000	164	$ 17.712.000

Valores antes de IVA

El servicio de implementación es un único pago y lo paga directamente el CONTRATANTE al FACILITADOR.

La implementación se realizará de forma virtual en cuanto a parametrización y capacitaciones y se tendrá acompañamiento presencial así:

- **Instituciones de primer y segundo nivel:** Las salidas al aire se realizarán presencial con límite de 6 horas de acompañamiento en sitio
- **Instituciones de tercer nivel:** las salidas al aire se realizarán presencial con límite de 12 horas repartidas en dos días.

Para el Servicio de Implementación se aplica IVA.

El ASOCIADO que ya cuente con el servicio implementado de otras vigencias no tendrá que asumir el costo nuevamente por el concepto de implementación, ni aquellos que tengan el servicio suspendido por falta de pago en el momento de la reactivación del mismo.

El valor de implementación se actualizará para cada año fiscal de conformidad con el Índice de Precios al Consumidor - IPC.

b) **Interoperabilidad realizada por el PRESTADOR,** según la capacidad máxima de citas parametrizada se determinará el valor de la interoperabilidad, de acuerdo con la clasificación de la siguiente tabla:

INTEROPERABILIDAD		
CAPACIDAD MÁXIMA DE CITAS	**Software de Historia Clínica OTROS**	**Software de Historia Clínica XENCO ADVANCE Y SAFIX**
0 - 5000	$ 6.386.000	$ 0
5001 - 10000	$ 6.695.000	$ 6.695.000
10001 - 25000	$ 8.137.000	$ 8.137.000
25001 - 45000	$ 8.961.000	$ 8.961.000

El servicio de interoperabilidad es un único pago y lo paga directamente el CONTRATANTE al FACILITADOR. Esto aplica sólo para la labor de interoperabilidad que debe realizar el PRESTADOR.

Los ASOCIADOS que deseen realizar la Interoperabilidad entre "COCO" y su Software de Historia Clínica y este sea XENCO ADVANCE O XENCO SAFIX no tendrán cobro por este concepto por parte del PRESTADOR Y/O DEL FACILITADOR hasta una capacidad parametrizada de 5000 citas por mes.

El esfuerzo y costo para interoperar por parte del proveedor del software de historia clínica NO está cubierta y en caso de requerirse debe ser gestionada directamente por el ASOCIADO con su proveedor.

El valor de interoperabilidad se actualizará para cada año fiscal de conformidad con el Índice de Precios al Consumidor – IPC.

c) **Pago del servicio mensual (Exento de IVA)**, el CONTRATANTE pagará al FACILITADOR una tarifa única de **OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS ($875)** por cita que incluya la gestión completa de la misma, de acuerdo con la siguiente tabla:

GESTIÓN DE CITAS	
PRECIO POR CITA GESTIÓN COMPLETA (100%)	**PRECIO POR CITA SIN GESTIÓN DE CONFIRMACIÓN (60%)**
$ 875	**$ 525**

Para las citas a las cuales no se les realice la gestión completa de confirmación, es decir, que no incluyen Confirmación de cita por WhatsApp (1 mensaje) y Confirmación de cita por llamada (máximo

Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

3 intentos), se les aplicará la tarifa del 60% sobre el valor unitario por cita, el cual equivale a QUINIENTOS VEINTICINCO PESOS ($525).
EL CONTRATANTE realizará el pago de cada factura dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la radicación de la respectiva factura por parte del FACILITADOR.
El valor de cada cita gestionada se actualizará para cada año fiscal de conformidad con el Índice de Precios al Consumidor - IPC.

d) **Servicios Adicionales,** servicios adicionales no incluidos en los Componentes de la Solución ofertada en el numeral 5, los costos se determinarán de acuerdo con la siguiente tabla y según consumo y su uso estará sujeto a previo acuerdo entre las partes.

SERVICIOS ADICIONALES CON COBRO NO INCLCUIDOS EN LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL	COSTO UNITARIO
Encuesta de satisfacción por llamada. Se realiza una vez se marque como asistida la cita en COCO **El costo es unitario por cada encuesta realizada** **Máximo 5 preguntas con un tiempo máximo de 3 minutos**	**$ 270**
SMS **Con limitación de caracteres**	**$ 45**
Turnero adicional **Costo unitario por cada llamado** **Para sedes diferentes a la sede principal**	**$ 270**
Demanda Inducida por WhatsApp **Costo por cada contacto**	**$ 162**

11. GARANTÍA, el PRESTADOR deberá constituir garantía de cumplimiento en favor del Contratante en los siguientes términos:

a. **Póliza de Cumplimiento:** Por un valor equivalente al 10% sobre el valor del valor del contrato y una vigencia igual a la duración del contrato y dos (02) meses más.

b. **Póliza de Calidad:** Por un valor equivalente al 10% sobre el valor del contrato y una vigencia igual a la duración del contrato y dos (02) meses más.

12. FORMATOS DE SOLICITUD. El presente contrato, así como cualquier modificación de la misma deberá realizarse a través de los formatos autorizados por el FACILITADOR.

13. PERÍODO DEL SERVICIO. El plazo de ejecución del servicio será hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del Acta de Inicio de Operación, la cual, será suscrita por los representantes legales de quienes intervienen en el presente acto, o quién haga sus veces.

Las Partes de común acuerdo y por escrito podrán acordar la prórroga del término establecido en el presente acuerdo. El término de ejecución podrá ser prorrogado siempre que existan razones técnicas y jurídicas que así lo ameriten, mediante la suscripción de Otrosí.

Docusign Envelope ID: F4BA4572-2FFD-47F2-9E04-339DF9E5E307

14. **VALOR Y FORMA DE PAGO**: si bien el valor del presente contrato es indeterminado se puede determinar de acuerdo con lo establecido en el numeral 10.

    El incumplimiento en los pagos es causal de la suspensión del servicio, sin embargo, en caso de que el CONTRATANTE tenga dos (2) o más facturas vencidas, EL FACILITADOR podrá requerirlo a efectos de acordar una fecha límite de pago de las facturas no pagadas, y así evitar la suspensión de los servicios.

15. **TERMINACIÓN ANTICIPADA**. Cualquiera de las partes podrá dar por terminada este contrato previo envío de comunicación escrita con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario. De igual manera, será causal de terminación anticipada la terminación del Convenio entre el FACILITADOR y el PRESTADOR.

16. **DOCUMENTOS**. El presente contrato hace parte del Convenio de Alianza Estratégica Entre La Cooperativa De Hospitales De Antioquia "Cohan" Y Coco Inversiones Tecnológicas S.A.S.; para su legalización es necesario: **a)** El certificado de Disponibilidad Presupuestal emitido por EL CONTRATANTE. **b)**El Certificado de existencia y representación legal de cada una las partes con fecha de expedición inferior a treinta (30) días.

    En constancia se firma el contrato el 01 de febrero del 2025.

JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA
Gerente General
COOPERATIVA DE HOSPITALES DE ANTIOQUIA – COHAN
FACILITADOR

DIANA PEREZ TAMAYO
Gerente
Institución: E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL
Municipio: SAN PEDRO DE LOS MILAGROS, ANTIOQUIA
CONTRATANTE

Signed by:
E8941FE4177B40A...

ROBERT ANDRES PARADA ZULUAGA
Representante legal
COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.
PRESTADOR

Firmado por:
D5F4113DFE584E9...