CONTRATO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE N° 043 - 2026

CONTRATANTE	E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA
NIT	890.980.959-0
CONTRATISTA	XENCO S.A
NIT	811.009.452-9
OBJETO	Actualización y soporte telefónico para los módulos de Contabilidad, Inventarios, Nómina, Cartera, Tesorería, Presupuesto, Glosas, Activos Fijos, Gestión Hospitalaria e Historia Clínica (Consulta externa, Urgencias, Hospitalización, Enfermería, Laboratorio, PyP, y Odontología)
VALOR	$44.188.068 Iva Incluido
PLAZO	Hasta diciembre 31 de 2026

Entre los suscritos a saber, **ELIZABETH ARIAS VANEGAS,** mayor de edad y vecina de Angelópolis, identificada con C.C. 42.773.338 de Itagüí en representación de **E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA,** NIT. **890.980.959-0**, domiciliada en el municipio de Angelópolis, que en lo sucesivo se llamará **EL CLIENTE**, de la otra, **LUZ MARINA BUILES**, mayor de edad y vecina de Medellín, con CC. Nro. **42.088.224 de Pereira** debidamente facultada, en nombre y representación de **XENCO S.A.,** NIT. 811.009.452-9 con domicilio principal en la ciudad de Medellín y que en lo sucesivo se llamará **XENCO**, se ha celebrado el contrato de actualización y soporte que se rige por las siguientes cláusulas:

PRIMERO: ***OBJETO DEL CONTRATO***: El objeto de este contrato es el compromiso por parte de XENCO para dar el soporte telefónico a **EL CLIENTE** y suministrar durante la vigencia del contrato, a solicitud escrita de **EL CLIENTE** las actualizaciones de los programas objeto, desarrollos presentados por cambios en la legislación que hayan sido implementados en el sistema y mejoras efectuadas por XENCO para el correcto funcionamiento de los programas del Sistema Administrativo y Financiero marca XENCO versión Sx Advanced, que consta, en este caso, de los módulos de Contabilidad, Inventarios, Nómina, Cartera, Tesorería, Presupuesto, Activos Fijos, Glosas, Gestión Hospitalaria e Historia Clínica (Consulta externa, Urgencias, Hospitalización, Enfermería, Laboratorio, PyP, y Odontología), las horas invertidas en la implementación de dichas actualizaciones serán descontadas de las horas a las cuales el cliente tiene derecho. El

presente contrato cubre horas de visita técnicas y de soporte donde **EL CLIENTE** tal y como se encuentra descrito en el parágrafo 2 de la cláusula segunda. Incluye además un paquete de hasta 20 conexiones remotas de media hora cada una. Por la otra parte, EL CLIENTE se compromete al pago oportuno del precio estipulado en la cláusula sexta de este contrato.

SEGUNDO: ***SERVICIO DE SOPORTE:*** El servicio de soporte incluye: **1)** ***Servicio Telefónico***: Hasta 30 atenciones telefónicas mensuales no acumulables cada una de hasta 30 minutos para un usuario líder autorizado por el **CLIENTE** en los siguientes aspectos: **a)** Asistencia en la identificación y verificación de incidentes o dudas sobre la funcionalidad del Sistema Administrativo y Financiero marca **XENCO** en los módulos definidos en la cláusula primera. **b)** Soporte para la solución de dudas sobre el funcionamiento de los módulos definidos en la cláusula primera, hasta donde el soporte telefónico lo permita. **c)** Solución a interrogantes sobre las características, operación y manejo del Sistema Administrativo y Financiero marca **XENCO** en los módulos definidos en la cláusula primera. El servicio telefónico especificado, se encuentra disponible de 8 a 12 m y de 2 a 6 p.m. días hábiles de lunes a viernes, y está diseñado para responder a consultas básicas de EL CLIENTE y no para capacitar telefónicamente al nuevo personal de EL CLIENTE. **2)** ***Comunicación con Soporte Técnico*:** El usuario líder sistema asignado por **EL CLIENTE** debe comunicar al Departamento de Soporte de **XENCO** las situaciones en los módulos descritos en la cláusula primera. Esta información debe ser reportada por escrito o vía correo electrónico a **XENCO**, según lo considere necesario **EL CLIENTE**. **3)** Correcciones, mejoras que solicite **EL CLIENTE**, siempre y cuando estas no impliquen modificaciones que sean contrarios a la integridad del producto o cambios en las estructuras de archivos que no alteren la filosofía del producto. En los eventuales casos en que las condiciones iniciales hayan variado y se requiera de la asistencia técnica del personal de **XENCO**, **EL CLIENTE** asume el costo de las tarifas que en el momento de la intervención se tengan establecidas. **4)** Actualización de los programas sin costo para **EL CLIENTE**; siempre que se mantengan todas las condiciones de este contrato, que no hayan surgido problemas de incompatibilidad, daños del sistema operativo o cambios en la cantidad de usuarios. **5)** ***Forma de Entrega:*** Las actualizaciones serán enviadas vía correo electrónico o en su defecto serán recogidas por **EL CLIENTE** en las oficinas de **XENCO**. **6)** Los tiempos invertidos en soporte presencial y conexión remota serán descontados de las horas a las que **EL CLIENTE** tiene derecho, en caso de requerirse horas o conexiones adicionales estas serán facturadas a las tarifas vigentes.

PARÁGRAFO 1: El acceso remoto, la mano de obra y las visitas de soporte y/o programación a las instalaciones de **EL CLIENTE** se facturarán a las tarifas vigentes de XENCO, con un veinte por ciento (20%) de descuento, de acuerdo con la cotización Nº JO-26005 elaborada el 20 de Noviembre del 2025, la cual hace parte integral del presente contrato. **PARÁGRAFO 2: EL CLIENTE** tendrá derecho hasta cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la firma del contrato hasta la vigencia del mismo, las cuales deben ser solicitadas por escrito. El contrato cubre visitas de consultoría técnica y soporte en las instalaciones de **EL CLIENTE** o en las oficinas de XENCO cuando así se requiera, el tiempo invertido será descontado de las horas a las que **EL CLIENTE** tiene derecho, en caso de requerirse horas adicionales estas serán facturadas a las tarifas vigentes. Entiéndase por consultoría técnica el tiempo que se invierta en asesoría presencial con **EL CLIENTE** en la operación de los módulo (s) descrito (s) en la cláusula

primera. **PARÁGRAFO 3:** El servicio de soporte prestado por **XENCO** no incluye: **a)** Soporte a programas distintos a los estipulados en la cláusula primera. **b)** Dar solución a problemas en el sistema Operativo. **c)** Brindar atención a personas diferentes a las registradas por **EL CLIENTE.**

TERCERO: ***RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN:*** La información es responsabilidad únicamente de **EL CLIENTE** quién debe verificar la confiabilidad de ésta, definir los perfiles y autoridades de los usuarios según sus necesidades, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus datos. Si **EL CLIENTE** lo dispone, **XENCO** dará soporte para la recuperación de datos, siempre y cuando esta fuere posible, caso en el cual **EL CLIENTE** pagará el tiempo empleado, de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento.

CUARTO: ***INFORMACION DEL CLIENTE:*** Si en el desarrollo del presente contrato XENCO llegare a requerir acceso a información propia del CLIENTE o que este en sus bases de datos, dicha solicitud deberá ser suscrita por el representante legal de XENCO y la respuesta a la misma deberá ser suscrita por el representante legal del CLIENTE. El comunicado que solicita la información deberá señalar en su texto de forma precisa y concreta la información que se requiere y para que será utilizada; y el comunicado de respuesta deberá señalar en su texto de forma precisa y concreta la información entregada y la destinación para que puede ser utilizada. Para efectos de control y seguimiento por las partes, los precitados comunicados, deberán emitirse desde los correos institucionales señalándose en los mismos si la información que se solicita o se entrega y que se envía tiene el carácter de confidencial o no.

QUINTO: ***GARANTÍAS:*** **XENCO** ofrece a **EL CLIENTE** garantía limitada por un (1) mes para los nuevos desarrollos realizados durante la vigencia del contrato en cuanto a la correcta ejecución según las especificaciones definidas en la cotización del mismo. Durante la vigencia de la garantía **XENCO** dará solución a los problemas que se presenten por esta circunstancia, sin costo para **EL CLIENTE. PARÁGRAFO 1: La Garantía cubre: 1)** ***Comunicación con Soporte Técnico*****: EL CLIENTE** debe comunicar al Departamento de Soporte de **XENCO** las situaciones presentadas en el desarrollo realizado. Esta información debe ser reportada por escrito reportando el caso de prueba sobre el cual deberá ser revisada la garantía. 2**)** ***Forma de entrega***. Las correcciones de los nuevos desarrollos realizados a que haya lugar por garantía, serán enviadas por **XENCO** vía correo electrónico o en su defecto serán recogidas por **EL CLIENTE** en las instalaciones de **XENCO. PARÁGRAFO 2:** En ningún caso la garantía ofrecida se convertirá en una garantía extendida de contratos anteriores y solamente serán cubiertos los nuevos desarrollos realizados y pagados durante la vigencia del presente contrato. **PARÁGRAFO 3**: La garantía no cubre las fallas que puedan presentar los programas por causa del mal manejo de los usuarios, pérdida de los programas del disco duro, un mal proceso de recuperación, daño del sistema operativo o limitantes de diseño, así mismo, la garantía no cubre mal manejo, ni daños que puedan ocurrir a la información y es responsabilidad de **EL CLIENTE** verificar la confiabilidad de la información y el correcto funcionamiento de los programas. **PARÁGRAFO 4:** Si pasados treinta (30) días de haber sido entregado el requisito para ser probado por EL CLIENTE no se ha expresado a XENCO ninguna inconformidad, este se entenderá como recibido a satisfacción. **PARÁGRAFO 5: XENCO** se compromete a expedir **GARANTÍA** cumplimiento por el 10% del valor total del contrato con una vigencia igual a este

contrato.

SEXTO: ***ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:*** En la solución ofrecida, están considerados los costos de viáticos y transporte para un viaje de 5 días Medellín – Angelópolis – Medellín, los cuales se consideran así: Alimentación. Alojamiento y transporte urbano

SÉPTIMO: ***COSTO Y FORMA DE PAGO:*** Las condiciones económicas del presente contrato se establecen así: El valor del presente contrato se fija en la suma de cuarenta y cuatro millones ciento ochenta y ocho mil sesenta y ocho pesos moneda legal (**$44.188.068**), suma en la cual se encuentra incluido el IVA, cuya equivalencia es el 19%. **EL CLIENTE** se compromete a cancelar el valor del presente contrato de la siguiente forma: 10 cuotas mensuales iguales. **PARÁGRAFO 1:** Si los valores señalados en esta clausulan no fueren pagados en los 30 días calendario posteriores a su vencimiento, **XENCO,** suspenderá el ingreso del **CLIENTE** a la operación del sistema hasta tanto no se cancelen los saldos en mora, **XENCO** igualmente suspenderá el soporte y atención de los reclamos, incluyendo aquellos que se deriven de las garantías del programa. Todo lo anterior sin perjuicio del cobro de intereses de mora, de acuerdo con los porcentajes máximos permitidos por la ley. De igual forma se deja constancia que los costos ocasionados por reformas o modificaciones solicitadas por **EL CLIENTE** y no contempladas en este contrato serán convenidos entre las partes, previamente a su desarrollo; de ocurrir tal demanda, los precios y tiempos requeridos serán convenidos por las partes. Todos los costos tendrán un incremento a partir del primero de enero del siguiente año, como mínimo, los índices de aumento del costo de vida publicados por el DANE. El valor del presente contrato se hará con cargo al rubro presupuestal Nº 2.1.2.02.02.007.05 denominado *Derechos de Uso de Programa Informático,* de conformidad con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal expedido en el área de Administración aprobado por la Subgerente Administrativa y Financiera el 19 de febrero de 2026.

OCTAVO: ***RESPONSABILIDADES:*** **1) Es responsabilidad de XENCO: a)** Dar atención a las consultas telefónicas solicitadas por el usuario líder del sistema con el fin de resolver dudas de operación del sistema. **b)** Dar fiel y cabal cumplimiento a las obligaciones del presente contrato. **2) Es responsabilidad de EL CLIENTE**: **a)** Asegurarse de mantener su red funcionando, en caso de presentarse problemas debe documentar sus procesos manualmente y una vez el servicio se haya reestablecido ingresar la información al sistema. **b)** Notificar por escrito con el caso de prueba documentado y replicado en instancia de pruebas, cualquier problema que tenga con el manejo del programa al Departamento de Soporte Técnico de XENCO quien se encargará de dar respuesta a su solicitud. **c)** Cooperar con XENCO para suministrar los elementos necesarios y en forma oportuna para el soporte y actualización. **d)** Asignar y notificar el nombre del representante el cual debe tratar con XENCO los aspectos contractuales tales como: Definir los requisitos de EL CLIENTE; responder preguntas hechas por XENCO; formalizar acuerdos con XENCO, y asegurarse que EL CLIENTE cumpla con los acuerdos hechos con XENCO. **e)** Definir seguridades para su manejo del Sistema Administrativo y Financiero ya que de esto depende el buen funcionamiento del software. **f)** Realizar las pruebas necesarias del software y validar los resultados arrojados por el mismo antes de iniciar la puesta en producción. **g)** Verificar la confiabilidad de la información ingresada y obtenida del sistema, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus

datos. **h)** Mantener un ambiente de pruebas durante el proyecto y durante todo el periodo de uso del software para la realización de talleres de capacitación, instalación de ajustes al sistema y simulación de procesos del sistema. **i)** Instalar, probar y colocar en producción las actualizaciones del software que se le entreguen a **EL CLIENTE** resultantes de las modificaciones o adiciones inherentes al objeto del contrato. **j)** Participar en la definición y desarrollo de las actividades correspondientes a la digitación de datos, pruebas y escenarios de validación tendientes a conseguir la puesta en marcha del sistema**. k)** Pagar oportunamente y de la forma pactada el precio convenido en el presente contrato. **l)** Verificar la confiabilidad de la información ingresada y obtenida del sistema, así como de tener las respectivas copias de soporte de todos sus datos. **m)** Realizar las pruebas necesarias del Software.

NOVENO: ***DOCUMENTACIÓN Y MEDIOS:*** Con los productos objeto de este contrato, se entregará: un (1) copia del aplicativo en USB que contengan los programas ejecutables objeto de este contrato.

DÉCIMO: ***CLÁUSULA PENAL:*** Las partes acuerdan, en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones de este contrato; una cláusula penal cuyo valor será el 10% del valor de este contrato; esta cláusula penal es una tasación anticipada, máxima e inmodificable de los posibles perjuicios materiales e inmateriales, que puedan sufrir las partes. **PARÁGRAFO 1:** Se exceptúa del caso anterior todo perjuicio que cause **EL CLIENTE** a **XENCO**, derivado de la violación de derechos de autor, uso no autorizado del software será cobrado y tasado mediante proceso judicial salvo conciliación extraproceso a la que se pueda llegar de común acuerdo entre las partes. En este caso el pago del 10% de la cláusula penal por incumplimiento del contrato no se entiende como pago o parte de pago de los demás perjuicios causados por violación de derechos de autor o uso no autorizado del software. **PARÁGRAFO 2:** El pago de la cláusula penal no exime al cliente del cumplimiento de la obligación principal, especialmente en lo que respecta al pago del valor del contrato.

UNDÉCIMO: ***PERFECCIONAMIENTO***: El contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes.

DUODÉCIMO: ***MODIFICACIÓN ESCRITA*:** Las partes acuerdan no reconocer ninguna validez verbal o cotizaciones diferentes a la que hace parte del contrato, se reconoce este contrato escrito y esta cotización como único contentivo de las obligaciones acordadas por las partes. Consecuencialmente acuerdan que cualquier modificación a este contrato se hará de forma escrita y se suscribirá por los Representantes Legales de las partes.

DECIMOTERCERO: ***PÉRDIDA DE GARANTÍA:*** Si **EL CLIENTE** accede a contratar mano de obra con terceros no certificados por **XENCO** para realizar actos propios relacionados con el objeto del presente contrato, **EL CLIENTE** perderá toda garantía ofrecida en este u otros contratos complementarios al mismo suscrito entre las partes. **PARÁGRAFO 1: EL CLIENTE** se compromete a no contratar directamente o por interpuesta persona, bajo ninguna modalidad contractual (Civil, Laboral o Comercial), a ningún empleado o ex empleado de **XENCO**, contratista o ex contratista de la empresa, durante la ejecución del presente contrato y por un año mas, después de la terminación del mismo, salvo que medie consentimiento expreso y escrito por parte de **XENCO**. Igualmente se compromete a no utilizar los servicios, así sea a título gratuito, de este mismo personal por el mismo periodo de tiempo. Cualquier violación a lo aquí pactado

por parte del cliente, ocasionara la perdida inmediata de la garantía de cualquier producto de **XENCO** y adicionalmente le generara el pago a su cargo y en favor de **XENCO**, el valor de la cláusula penal contenida en este contrato, aumentada en un 20% más del valor del contrato.

DECIMOCUARTO: ***NORMAS APLICADAS:*** Este contrato se rige por las normas comerciales de la República de Colombia y en lo no previsto en estas en forma supletoria por las normas civiles y demás normas concordantes y aplicables al ordenamiento Colombiano.

DECIMOQUINTO: ***DERECHOS DE AUTOR:*** El producto de que trata el presente contrato, es decir, el Sistema Administrativo y Financiero marca **XENCO** versión Sx Advanced y todas sus modificaciones son propiedad de XENCO, empresa a la cual le pertenecen todos los derechos de autor tanto patrimoniales como morales sobre el mismo, según la legislación aplicable en Colombia que trata de la propiedad intelectual e industrial. **EL CLIENTE** acepta lo anterior y se compromete a respetar éstos derechos y hacerlos respetar frente a terceros so pena de tener que indemnizar los perjuicios causados, todo lo anterior en lo que tenga relación con el presente contrato.

DECIMOSEXTO: ***AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES:*** De acuerdo en lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para el tratamiento de datos personales y su régimen de protección, LAS PARTES se comprometen a respetar la legislación y las políticas de privacidad y de seguridad de la información que cada una han implementado y manifiestan que autorizan la recolección de los datos personales de las personas que intervienen en el presente contrato, así como el tratamiento, almacenamiento y uso de la información para su contratación y para lo relacionado con todos los aspectos atinentes al contrato, tales como la ejecución, cumplimiento, indicadores de gestión, supervisión, liquidación del contrato, etc.

DECIMOSÉPTIMO: ***RENUNCIA DE CONDICIÓN RESOLUTORIA:*** El cliente renuncia a la condición resolutoria que lleva implícita todo contrato.

DECIMOCTAVO: ***CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:*** Durante el término de este contrato, cualquiera de LOS CONTRATANTES puede suministrar información que considere propia, a la otra parte. Dicha información será marcada "CONFIDENCIAL". La parte que recibe la información no revelará a terceras partes, ni la utilizará para fines diferentes de los propios de los negocios internos. Esta obligación no se aplicará si: a) Si la parte receptora ya conoce la información. b) La parte reveladora hace pública la información. Esta obligación es válida y permanece aún después de la terminación del contrato. Así mismo, dentro del presente contrato XENCO a través de sus funcionarios, empleados o delegados, transmitirá, revelará, utilizará e intercambiará con los funcionarios, empleados o delegados de EL CLIENTE información valiosa y necesaria para el desarrollo del objeto contractual, debiendo entenderse que al ser emitida por vía escrita o verbal será catalogada como confidencial por lo cual su manejo deberá ser prudente y no se divulgará frente a clientes, asociados, proveedores y/o terceros tanto de EL CLIENTE como de XENCO. En virtud de lo expuesto cada suscriptor del presente contrato se obliga en forma recíproca a instruir y exigir de cada uno de los funcionarios que intervengan en la ejecución del contrato, su condición de fiel depositario de la información, secreto o confidencialidad. En caso de incumplimiento a lo estipulado se genera a favor del perjudicado el derecho de acudir a la acción de reparación por los

daños y perjuicios ocasionados o en tal caso por los perjuicios que lesione a terceros, sin detrimento de la acción penal que discrecionalmente pueda utilizarse.

DECIMONOVENO: **RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS:** Toda información oficial relacionada con quejas o reclamos deberá ser remitida exclusivamente al correo electrónico xenco@xenco.com.co. Cualquier comunicación enviada por canales distintos a este correo no se considerará como recibida formalmente, y por lo tanto no será tramitada.

VIGÉSIMO: ***VIGENCIA DEL CONTRATO:*** Este contrato tendrá una vigencia de hasta el 31 de diciembre de 2026.

Para constancia, se firma por las partes en Medellín el día 19 de febrero del 2026

ELIZABETH ARIAS VANEGAS
E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA

LUZ MARINA BUILES VELÁSQUEZ
XENCO S.A.