

Bogotá, D.C., Mayo 06 de 2026

Doctora
Luisa Fernanda Garcia Rios
Gerente
ESE HOSPITAL SAN ROQUE
Córdoba, Quindío

**Ref. G-4543: Renovación Contrato SAM 2026
(Soporte Virtual, Actualización y Mantenimiento)**

Apreciada Dra. Luisa,

CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S, le informa acerca de los **beneficios y costos** que obtendrá con la renovación del servicio de Soporte, Actualización y Mantenimiento (virtual) del software **PACIENTES**, el cual vence el **27 de junio de 2026**.

Así mismo encontrará la Propuesta económica y los siguientes anexos:

- Descripción técnica
- Acuerdos de Niveles de Servicio CNT (ANS)
- Política de Entregas
- Documentos comerciales de las funcionalidades complementarias

Gracias por su atención, quedo atenta a su aprobación.

Atentamente,



MARÍA ALEJANDRA NAVA BARÓN
Consultora de Negocios
consultor1@cnt.com.co
Móvil: 3012495310

1. Alcance del Servicio:

La renovación se refiere al derecho de recibir los servicios de **Soporte, Actualización y Mantenimiento en modalidad virtual durante 12 meses**, contados a partir de la generación de orden de compra o firma del contrato:

- **Servicio de liberación de actualizaciones.** Estas actualizaciones podrán ser descargadas por Internet junto con la documentación requerida. Las actualizaciones serán generadas bajo la **POLÍTICA DE ENTREGAS**, por cambios en tecnología, cambios funcionales, corrección de posibles errores o defectos, y por cambios en normatividad que afecten directamente la funcionalidad del software licenciado y que modifique el anexo normativo que compone el software. El cliente se debe comprometer a recibir e instalar en producción las nuevas versiones del sistema, y mantener actualizadas las versiones del software base, como el motor de base de datos y sistema operativo. En caso de que el cliente decida no instalar y/o actualizar alguna versión del software, CNT no será responsable por las deficiencias o fallas que se puedan presentar en la ejecución del software contratado.
- **Servicio de soporte.** Este servicio consiste en gestionar las inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en la operación estándar de la aplicación. El soporte se brindará conforme a los **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CNT (ANS)** ver anexo y a través de los medios y canales dispuestos por **CNT (Mi Cuenta)**, cuyo propósito es establecer el alcance, modalidad, tiempo de respuesta y el nivel de servicio de soporte que **CNT** se compromete a brindar a sus clientes. Este documento hace parte integral de la presente propuesta y de la posible contratación. En todo caso, el personal dispuesto para el soporte al cliente estará atento a recibir el reporte de incidencias que se presente en la franja horaria comprendida entre lunes y jueves de 8am a 6pm y los días viernes desde las 8am hasta las 4pm.
- **Servicio de corrección de errores.** Se brindará servicio de corrección de posibles errores de programación, propios de los módulos licenciados, y detectados durante la vigencia del servicio. Este servicio no incluye la corrección de errores ocasionados por software de terceros, como base de datos, sistema operativo, otro software instalado o cualquier tipo de situación que no obedezca a las condiciones propias del software instalado por **CNT**.
- **Definición Modelo de Licenciamiento CNT.** La siguiente definición se realiza con el objetivo de dar claridad frente al licenciamiento a adquirir o ya adquirido por el cual va comprar servicio de actualizaciones. Cuando un cliente compra licenciamiento de soluciones CNT significa que adquiere el derecho a usar la funcionalidad específica de módulos asistenciales o administrativos contratados. Este derecho se expresa en licenciamiento de la siguiente manera:
 - **Licencia de Servidor:** Brinda el derecho a instalar la funcionalidad de los módulos contratados en un servidor.
 - **Licencias de Usuario con Acceso Concurrente:** se refiere a la conexión que realiza un usuario a la licencia de servidor adquirida. El usuario hace uso de dicha licencia cuando accede al sistema utilizando su USUARIO y CLAVE. Si ese mismo usuario u otro diferente accede de nuevo al sistema, desde ese mismo equipo u otro diferente se cuenta como una nueva conexión y consume otra licencia.

2. Servicios Adicionales NO Incluidos en el Soporte

Con el objetivo de delimitar el alcance de la renovación, a continuación, encontrará un listado de las actividades o servicios NO incluidos dentro de la misma, los cuales se pueden solicitar como servicios adicionales:

- **Servicio de Desarrollo de Nuevas Funcionalidades.** Teniendo en cuenta que el software licenciado e implementado cuenta con una estructura estándar previamente establecida, cualquier requerimiento sobre la funcionalidad actual del aplicativo que implique desarrollo de software, se considera Servicio de **Desarrollo de Nuevas Funcionalidades** y deberá ser documentado dentro de los formatos establecidos por el área de soporte y será evaluada por CNT quien informará su factibilidad, tiempo de entrega y valor en su respectiva cotización.
- **Servicio de Capacitación.** Si la institución requiere del servicio de capacitación sobre los productos de software licenciados, deberá ser solicitado al área comercial, quien los cotizará a la tarifa vigente para este servicio. Adicionalmente tiene a su disposición la plataforma de E-Learning “Certificate” donde encontrará cursos por módulo de nuestras soluciones PACIENTES y PANACEA, lo invitamos a consultar www.cnt.com.co/certificate
- **Servicio de Soporte Presencial.** La naturaleza de prestación del servicio es virtual, en caso de que la institución requiera del servicio de soporte presencial sobre los productos de software licenciados, deberá ser solicitado al área comercial, quien lo cotizará a la tarifa vigente para este servicio. En caso de requerir podrán contratar este servicio mínimo 3 días laborales consecutivos de lunes a viernes de 8am a 6pm.

3. Requerimientos Mínimos de Plataforma

Ver detalle en el Anexo Descripción Técnica.

4. Módulos Licenciados

MÓDULOS LICENCIADOS	Total Licencias de Usuario con Acceso Concurrente	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR
PACIENTES Módulos Asistenciales	14	27/06/2026	\$6.261.434
M1 Admisión Y Facturación			
M2 Consulta Externa			
M4 Urgencias			
M5 Hospitalización			
M7 Laboratorio Clínico			
M9 Odontología			
M10 Control de Glosas			
M12 Medicamentos (inventarios)			
M13 Promoción y Prevención			
M14 Historia Clínica Dinámica			
M15 Enfermería			
Subtotal Renovación del Servicio			\$6.261.434
IVA 19%			\$1.189.672
VALOR NETO DE LA RENOVACIÓN			\$7.451.106

MODULOS LICENCIADOS	Total Licencias de Usuario con Acceso Concurrente	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR
PACIENTES Módulos Administrativos	7	27/6/2026	\$3.184.880
Contabilidad			
Cuentas por Pagar			
Cuentas por Cobrar			
Activos Fijos			
Presupuesto Nivel 1			
Nomina			
Subtotal Renovación del Servicio			\$3.184.880
IVA 19%			\$605.127
VALOR NETO DE LA RENOVACIÓN			\$3.790.008

5. Funcionalidades Complementarias

Su Institución tiene contratada hasta el **27 de junio de 2026** el derecho al uso de la funcionalidad complementaria de Facturación Electrónica, por lo que **a partir del 27 de junio de 2026, el acceso a dicho servicio complementario será hasta el momento en que renueve el contrato SAM y el uso de dicha funcionalidad complementaria.**

Condiciones del Servicio:

- La Institución deberá contar con un contrato de soporte, actualización y mantenimiento (SAM) activo durante todo el periodo en que sea prestado el servicio de uso de las funcionalidades complementarias. **En caso de no tener vigente el contrato SAM la Institución no podrá hacer uso de dichas funcionalidades complementarias (Facturación Electrónica)**, las cuáles serán suspendidas.
- Los efectos jurídicos derivados del contrato SAM afectan directamente y en la misma medida a la ejecución del servicio de las funcionalidades complementarias, por ejemplo, ante otrosíes, prórrogas, suspensiones o terminaciones del contrato. El servicio de uso de funcionalidades complementarias se prestará por el mismo término del contrato de soporte, el cuál será máximo de un (1) año y su costo anual es independiente del valor del contrato SAM. El valor del servicio se determinará anualmente de acuerdo con el rango de documentos electrónicos emitidos para el año que termina, en la fecha del ajuste.
- Las funcionalidades complementarias y las mejoras que se realicen a las mismas, se entregarán en la última versión del producto base (Pacientes o Panacea) liberada a producción.
- La prestación del servicio de uso de las funcionalidades complementarias NO incluye su licenciamiento cuando las mismas se ponen a disposición del cliente a través del contrato SAM

*Ver documento comercial de cada funcionalidad complementaria (Anexo)

6. Costo Total

A continuación se relaciona el costo total de la renovación del contrato de Soporte, Actualización y Mantenimiento (SAM) en modalidad virtual durante 12 meses. El servicio de soporte virtual equivale al 30% del valor total de esta cotización y está sujeto al prorrateo por los meses de servicios contratados; y los servicios de Actualización y Mantenimiento corresponden al 70% del costo total presentado y es un monto fijo debido a que CNT entrega el total de las actualizaciones y mejoras realizadas al software en su completitud.

Tenga en cuenta que estos servicios no podrán prestarse de manera independiente.

CONCEPTO		CANTIDAD	TOTAL
ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO	SERVICIO DE RENOVACIÓN ANUAL LICENCIAS ASISTENCIALES	14	\$6.612.420
	SERVICIO DE RENOVACIÓN ANUAL LICENCIAS ADMINISTRATIVAS	7	
SERVICIO DE SOPORTE		12 MESES	\$2.833.894
FUNCIONALIDADES COMPLEMENTARIAS	DERECHO AL USO ANUAL FUNCIONALIDAD FACTURACIÓN ELECTRÓNICA		\$3.899.210
VALOR CONTRATO SAM 2026			\$13.345.524
IVA 19%			\$2.535.650
VALOR TOTAL			\$15.881.174

7. Beneficios por Renovar

- Descuento en productos/servicios adicionales
- Descuento en valor horas de capacitación
- Selección de 3 cursos de su preferencia en nuestra plataforma E-Learning Certificate

8. Forma de pago

- Siete (7) facturas, emitidas mensualmente por valor cada una de **\$1.906.503 + IVA**, siendo la primera a la firma del contrato.
- Para cada uno de los pagos el contratista enviará la factura respectiva y el CONTRATANTE pagará dentro de los 30 días posteriores a la radicación de la factura (sin que se superen las fechas de pago establecidas), la cual deberá contener los requisitos legales y los demás requisitos que le solicite el CONTRATANTE.
- El incumplimiento en el pago dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la fecha de la obligación será causal suficiente para suspender temporalmente los servicios contratados (servicio de soporte, actualización, mantenimiento, facturación electrónica y documento soporte) hasta reportarse al día en la obligación, así mismo será causal para dar por terminado el contrato según las circunstancias que originen la anomalía, según lo establecido en las normas para estos casos y lo pactado dentro del contrato. Si no se cancelan los valores adeudados en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a la suspensión, se aplicarán intereses de mora a la máxima tasa legal certificada por la Superintendencia Financiera desde la fecha de incumplimiento.
- El cumplimiento de las obligaciones de CNT, según los términos de esta propuesta, está sujeto a que la Institución cumpla puntualmente con sus propias obligaciones y realice los pagos de acuerdo con las condiciones comerciales pactadas.
- Las funcionalidades complementarias corresponden a servicios adicionales que se contratan independiente al servicio de soporte, actualización y mantenimiento del software base y para este caso corresponde a: Facturación Electrónica, Documento Soporte y otras normatividades como son servicios adicionales que se ajustan a diversas normativas y regulaciones específicas, que pueden incluir reportes, declaraciones y otros documentos electrónicos requeridos por la ley por el tiempo de duración del contrato. En caso de no contar con el contrato vigente para el soporte, actualización y mantenimiento del sistema de información **PACIENTES** y el pago de dichos servicios complementarios, la Institución NO podrá hacer uso de dichas funcionalidades complementarias. La prestación del servicio de uso de las funcionalidades complementarias NO incluye su licenciamiento; ninguno de nuestros servicios incluye ningún tipo de cesión o transferencia de los derechos patrimoniales y morales de autor a favor de la organización. El sistema de información **PACIENTES®** permite la exportación de documentos e informes compatibles en formatos estándar (hoja de cálculo, CVS, PDF). Lo anterior, salvo que se contrate de manera independiente el servicio de las funcionalidades complementarias.

9. Consideraciones Generales

- El servicio de soporte se prestará únicamente sobre la **última versión liberada** en producción. Lo invitamos a tener actualizado el software en la última versión.

- Para la prestación del servicio de soporte, actualización y mantenimiento es indispensable disponer de la infraestructura de hardware y software necesaria y actualizada de acuerdo con la descripción técnica del producto.
- Para suscribir el contrato de la vigencia 2026 de Soporte, Actualización y Mantenimiento, es indispensable estar al día en pagos de la vigencia anterior.

10. Validez de la Oferta

La presente oferta tendrá validez hasta el 27 de junio de 2026. En caso de que la oferta no sea aceptada dentro del periodo de validez de la misma, nos reservamos el derecho de reajuste de los precios ofrecidos.