CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0762 - 2026	
CONTRATANTE:	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E ISABU**
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	**CARRERA 9, CALLE 12 NORTE – HOSPITAL LOCAL DEL NORTE.**
CONTRATISTA	**DARTELECOM S.A.S,** **NIT: 901375616-4,** **RL. JOHN JAR BOSSA VASQUEZ,** **C.C. 91474865 de Bucaramanga.**
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	**CALLE 41, No. 27-63, OFICINA 1001, ED O 41, BUCARAMANGA**
CORREO ELECTRÓNICO	**gerencia.dartelecom@gmail.com**

Entre los suscritos a saber: **HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.098.620.581 de Bucaramanga, obrando en condición de **GERENTE** de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga ESE — ISABU, en ejercicio de sus facultades, de conformidad con lo establecido en el decreto 053 de 2024 y diligencia de posesión N°0266 de 22 de marzo de 2024, y las conferidas por el Acuerdo de Junta Directiva 005 del 23 de agosto de 2024 y el Literal i) del artículo 18 del Acuerdo Municipal 031 del 30 de julio de 1997, quien para los efectos del presente contrato se denomina el **CONTRATANTE**, por una parte, y por la otra **JOHN JAR BOSSA VASQUEZ**, mayor de edad, con domicilio en Bucaramanga / Santander, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. **91474865 de Bucaramanga**, en su calidad de Gerente y Representante Legal de **DARTELECOM S.A.S.**, identificada con **NIT. 901375616-4,** quien para los efectos del presente documento se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: **I.** Que la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga es una entidad con categoría especial, pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio autónomo y autonomía financiera y administrativa, con un régimen de contratación privado conforme al numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 **II.** Que la E.S.E. ISABU es una Empresa Social del Estado organizada en red que ofrece a los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia, servicios de salud primarios y complementarios con altos estándares de calidad, enfoque preventivo e integral, humanización y vocación docencia-servicio; cuya misión es prestar servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad a la población vulnerable residente y de paso por el Municipio de Bucaramanga. **III.** Que el artículo 44 de la Resolución N°0379 del 27 de agosto de 2024 (Manual de Contratación de la E.S.E. ISABU) establece como causal de contratación directa: (...) *a) Cuando el valor del contrato sea igual o inferior al equivalente en pesos a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV (..).* **IV.** Que la E.S.E. ISABU desarrolló los respectivos Estudios Previos que sustentan la necesidad de celebrar el presente contrato y la modalidad de selección. **V.** Que la ESE ISABU cuenta con la disponibilidad presupuestal No. 965 del diecisiete (17) de julio de 2026 para cumplir con la obligación que genera la celebración del presente contrato, con cargo al Rubro Presupuestal No. **2120202008** – "*Servicios prestados a las empresas y servicios de producción*". **VI.** Que se verificó la idoneidad y experiencia de **DARTELECOM S.A.S**, encontrando que es una persona jurídica idónea para realizar el objeto de este contrato conforme al servicio requerido. **VII.** Que por lo anterior, las partes celebran el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA 1 – OBJETO DEL CONTRATO:** "PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL, QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS". **PARÁGRAFO: ALCANCE DEL OBJETO:** El contratista se obliga por medio de esta Minuta, a desarrollar a entera satisfacción del contratante las obligaciones contractuales, las derivadas de las disposiciones legales y técnicas vigentes que regulan la actividad, lo señalado en los Estudios Previos, Requerimiento/Formato necesidad a Contratar, Invitación y la propuesta del Contratista, lo cual, forma parte integral del Contrato. **CLÁUSULA 2 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:** El Contratista deberá brindar los servicios dando cumplimiento adicional a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y las normas técnicas aplicables, las siguientes especificaciones técnicas:

ITEM	DESCRIPCION
1	**SERVICIOS SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES** - 2 troncales SIP con 60 sesiones distribuidas en 20 conexiones móviles y 40 conexiones fijas. - Automatización de llamadas para confirmación de Llamadas (Uso de la bolsa de minutos). - Gestión de usuarios en lista de espera de acuerdo con la disponibilidad de agenda. - Backup de llamadas recibidas en el Call Center (3 meses). - Backup de los registros de las llamadas en los servicios del Call (3 meses). - Sistema de gestión de telefonía para el Call Center. - Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP. - Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center. - Servicio de gestión de Troncales SIP a través de un servidor virtualizado de alta disponibilidad. - Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad 5x8 para el Call Center. - Servicio SAAS de contingencia para plataforma del Call Center y Mesa de Ayuda para gestión de incidentes. - Conectividad Canal de BA mínimo de 500 MB. - 9 teléfonos IP a disposición de las sedes.
2	**SERVICIOS DE HARDWARE E INFRAESTRUTURA** - 13 computadores personales - 13 licencias de Call Center. - 13 diademas para Call Center. - 13 puestos de trabajo (Escritorios y sillas). - 13 elementos ergonómicos para pies. - 13 UPS de 1 KVA

La última versión de cada documento será la única válida para su utización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

3	**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO** Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles: - Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto. - Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center, con dedicación en la atención semanal de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral. - Once (11) Teleoperadores con dedicación semanal, de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral y conforme los horarios en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto. **Nota:** El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.
4	**INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN** - Entregable mensual la gestión realizada - Porcentaje de llamadas exitosas. - Número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación. - Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center. - Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día. - Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center. - Informe de productividad de agentes. - Informes seguimiento de las citas efectivas agendadas - Informe de seguimiento de citas en espera - Informe de llamadas "usuario preferente": identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (asignadas / no asignadas).

NOTA: Hacen parte de las especificaciones técnicas de esta cláusula, las demás contenidas en el Formato Necesidad a Contratar, Estudios Previos, Invitación y la Propuesta del Contratista que fue avalada por el Contratante. **CLÁUSULA 3 – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: A) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA: 1.** Agendar citas y/o reprogramarlas mediante la atención en el Centro de atención telefónica, según el programa y ciclo de vida, revisando las bases de datos y plataforma de los usuarios contratados por las diferentes EPS en los servicios de medicina general, odontología, enfermerías, mamografía, especialistas, discapacidad y demás programas. **2.** Crear los usuarios y agregarlos a los convenios según corresponda en el sistema de información de la Entidad. Incluye la actualización de datos de los usuarios en el sistema de información de la Entidad. **3.** Cancelar y reprogramar agendas por unidad de atención y profesional de acuerdo con la solicitud del usuario o por requerimiento de la ESE ISABU. **4.** Brindar una atención con calidad y responder de manera amable, respetuosa y oportuna a las solicitudes verbales y escritas generadas por los usuarios, mediante el seguimiento de las PQRS surgidas y cargo de las actividades del CALL CENTER. **5.** Garantizar que el personal que realiza la atención promueva el agendamiento de acuerdo con las características del usuario para promover los programas contratados de acuerdo a cada ERP. **6.** Garantizar canal directo de atención telefónica para aquellos usuarios que se comunican desde los diferentes centros de salud señalados por la ESE ISABU. **7.** Contar con personal disponible para pronta atención a las llamadas que se realizan desde los centros de salud establecidos por la ESE ISABU. **8.** Generar en caso de ser necesario una lista de espera para ser resuelta su solicitud una vez se cuente con la agenda para ello. **9.** Brindar apoyo y dar respuesta a derechos de petición, solicitudes o PQRF que presenten, así como suministro de información para respuesta a las acciones de tutela que le sean remitidas por la ESE ISABU. **10.** Garantizar servidor para el almacenamiento de la información que genera la puesta en marcha de la solución de agendamiento a través de call center. **11.** Contar con líneas telefónicas fijas y móviles para garantizar la pronta atención. **12.** Contar con plan de contingencia en el caso en el que se registre el sistema de agendamiento fallas para la pronta solución. 13. Realizar llamadas de confirmatoria (mediante software), así como reagendamiento a solicitud de la ESE ISABU que se realizará por medio de agentes. **14.** Brindar educación y orientación al usuario cuando surja las necesidades en la atención telefónica, sobre los programas, horarios de atención de las unidades operativas y demás inquietudes relacionadas con el servicio de salud, teniendo en cuenta la misión de la Institución dando trato humanizado, amable y atención oportuna y eficaz. **15.** Diseñar, participar, implementar y ejecutar planes de mejoramiento relacionadas con el protocolos de agendamiento en el Centro de atención telefónica, acorde con la normatividad, la estrategia, las auditorías realizadas, los procedimientos y lineamientos definidos por la ESE ISABU para garantizar la correcta operatividad y mejora continua del proceso. **16.** Disponer y operar una plataforma operativa de call center propia y/o licenciada, para el proceso de agendamiento, para el análisis de indicadores e informes de la operatividad del proceso. **17.** Medir mediante indicadores operativos y/o personalizados, el rendimiento/resultados del centro de llamadas, como el monitoreo de la productividad y mejoramiento continuo del mismo, permitiendo ver el comportamiento y la tendencia de los mismos, asegurando los niveles de satisfacción de los usuarios. **18.** Grabar y almacenar las llamadas recibidas y su registro, por un tiempo de tres meses. **19.** Realizar recordatorio de citas a los usuarios, en una bolsa de mensajes de texto hasta por 20.000 mensajes de forma mensual. **20.** Entregar informe de efectividad de agendamiento conforme a periodicidad requerida por el supervisor del contrato, destacando las citas asignadas respecto a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. **21.** Dar cumplimiento al programa y plan de capacitación presentado en propuesta y a los definidos desde la E.S.E ISABU, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso y cumplir los objetos institucionales. **22.** Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo por medio de la clasificación por cuartiles, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora en el personal que realiza el agendamiento. **23.** Realizar auditorías telefónicas con criterios de evaluación personalizados, asignando pesos según sus necesidades y ejecutando acciones correctivas según los resultados. **24.** Realizar informe general mensual de la operación, en el cual se presente el análisis de las mediciones en indicadores, resultados de llamadas, análisis de niveles de servicio (NS), tiempo medio operativo (TMO), tiempo medio de llamadas en espera (TME), análisis de asignaciones por unidades y centros de salud, análisis de dispersión de llamadas contestadas por asesor, porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR, procedencias de los números telefónicos entrantes y planes de acción para el mejoramiento en el proceso de agendamiento y sus resultados, entre otros análisis requeridos por la supervisión. **25.** Presentar informes: Entregable mensual la gestión realizada como: Porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación, procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center, tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día, informe de indicadores Call center

0762

detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center, informe de productividad de agentes, informe de seguimiento de citas en espera e informe de llamadas "usuario preferente": identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (Asignadas / no asignadas). **26.** EL CONTRATISTA deberá garantizar el desarrollo del proceso para lo cual se hace responsable de la TOTALIDAD de los medios de producción requeridos para la ejecución de este. (Equipos de cómputo, papelería, diademas, teléfonos móviles y fijos, entre otros), y estará a su cargo todo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y el licenciamiento de antivirus que se requiera. **27.** EL CONTRATISTA suministrará de forma inmediata a la generación del contrato, todos los elementos y suministros que integran los medios de producción, de acuerdo con las cantidades requeridas o derivadas de la necesidad del servicio. **28.** EL CONTRATISTA será responsable por toda reclamación que pueda presentarse por concepto de violación a las patentes, licenciamiento o manifiestos de importación, de la calidad de los materiales, etc., de los componentes de los medios de producción y, serán por su cuenta los gastos que puedan ocasionarse por tal concepto. **B) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA. 1.** Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social del recurso humano adscrito (Salud, pensiones, riegos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA no existe, ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del CONTRATISTA, atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad SST El CONTRATISTA deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto, se cumpla previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora. **2.** Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual. **3.** Vigilar que los ejecutores del proceso NO incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad. **4.** EL CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la E.S.E ISABU e cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de La Entidad Contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la E.S.E ISABU cualquier suma que esta Entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la E.S.E ISABU. **5.** Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carnet, que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale, por razones de seguridad. **6.** Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y demás que le sean solicitadas, para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato, constituirlas, actualizar(las) y mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato, en los términos del Contrato y del ordenamiento jurídico. **7.** Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la E.S.E ISABU y/o el supervisor técnico; solicitudes que se canalizarán a través del Coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna comunicación y respuesta de los requerimientos de información solicitados. **8.** Permitir a la E.S.E ISABU ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención. 9. El Contratista deberá pagar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tienen derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral y mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU por todo concepto. **10.** EL CONTRATISTA respetará la confidencialidad de toda información y/o bases de datos que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida. **11.** Ejecutar el objeto del contrato y a desarrollar las obligaciones específicas en las condiciones pactadas. **12.** Cumplir con el objeto del contrato, conforme al contrato y los documentos del proceso. **13.** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ESE ISABU. **14.** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos. **15.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho. **16.** Cumplir tanto en calidad, como en tiempo, en la entrega de los productos necesarios para la ejecución. **17.** Iniciar la ejecución de este contrato una vez cumplidos con los requisitos exigidos para ello. **18.** Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales a los que tenga lugar. **19.** Suscribir contrato y cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad establecida para el efecto. **20.** Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual entre estos el transporte etc., en consecuencia, el precio ofertado se incluye dichos costos. **21.** Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales cuando a ello este obligado, incluido el contenido de la ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013 sobre riesgos laborales, así como las demás normas aplicables. **22.** Cumplir con la normatividad jurídica y técnica de seguridad y salud en el trabajo, ambiental, de seguridad industrial y con el adecuado manejo y disposición final de residuos. **23.** Las demás que correspondan a la naturaleza del objeto contractual. **CLÁUSULA 4 – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATANTE. 1.** Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el recibo de cumplimiento a satisfacción. **2.** Pagar el valor del contrato de acuerdo con los términos establecidos. **3.** Suministrar al Contratista todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el desarrollo de la actividad encomendada. 4. Prestar su colaboración para el cumplimiento de las obligaciones del Contratista. **CLÁUSULA 5 – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO. 1)** El valor del contrato se estima en la suma total de **DOSCIENTOS DIECISIETE MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($217.390.000,00),** este valor incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la ESE ISABU. (Valor establecido según la oferta verificada y avalada por el Contratante, según el Estudio de Sector que forma parte integral del presente documento y las apropiaciones presupuestales con las que cuenta la Entidad). **2)** La E.S.E. ISABU pagará el valor del contrato correspondiente a la suma de **DOSCIENTOS DIECISIETE MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($217.390.000,00),** con un valor promedio mensual de **CIENTO OCHO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS MCTE ($108.695.000,00)** según facturas presentadas por el contratista de conformidad con el precio ofertado, y las horas por servicios ejecutadas, previa presentación de los informes de actividades y certificación de cumplimiento por parte del Supervisor del contrato. Es de advertir que una vez legalizada la respectiva cuenta con todos los soportes requeridos, la E.S.E ISABU pagará las mismas dentro del término máximo de noventa (90) días hábiles, vencido dicho plazo dará lugar al pago de los intereses que conforme al ordenamiento legal vigente correspondan. El Contratista deberá allegar la factura correspondiente y acreditar encontrarse al día con el pago del sistema de seguridad social integral, riesgos laborales y parafiscales (cuando a ello hubiere lugar), de conformidad con lo señalado en el Parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. **PARAGRAFO PRIMERO.** Para cada pago el contratista deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones parafiscales frente al Sistema de Seguridad Social integral y Cajas de compensación familiar, ICBF y SENA, según corresponda, mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal o el representante legal, correspondientes al periodo que se paga; en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 100 de 1993,

Decreto 1703 de agosto 2 de 2002, y la ley 828 de 2003. En dicha certificación se debe hacer constar que la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema y en particular la relativa a los afiliados y la correspondiente a sus Ingresos Base de Cotización es correcta y que no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema. En todo caso el supervisor general del Contrato podrá solicitar en el momento que estime conveniente, copias de los recibos de pago de los aportes a los sistemas de salud, pensión ARL y Parafiscales. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El contratista deberá presentar la factura o documento equivalente, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social demás documentos señalados en la presente cláusula. La no presentación de los documentos que le solicite el Supervisor o su presentación extemporánea exonera a la E.S.E ISABU del pago de intereses moratorios. **RÁGRAFO TERCERO**: Los pagos que la E.S.E ISABU se compromete a efectuar están sujetos al flujo de caja, de acuerdo con las normas legales vigentes, comprometiéndose a incluir las partidas que sean necesarias. **PARÁGRAFO CUARTO:** El valor del presupuesto oficial se establece conforme a las disponibilidades presupuestales con las que cuenta la Entidad, a los resultados del Estudio y Análisis Económico del Sector y a la oferta del Contratista. En todo caso, se deja la salvedad que dichos recursos no son suficientes para satisfacer la necesidad durante toda la vigencia 2026, considerando que la Entidad va logrando obtener flujo de caja y nuevos recursos, a medida que vende servicios de salud de su portafolio, de los pagos que surten las entidades responsables de pago (ERP), entre otros; de manera que a futuro, de contar con más recursos y/o flujo de caja, podrá ser adicionado y/o prorrogado el Contrato que resulte adjudicado, según la necesidad de la Entidad Contratante. **PARÁGRAFO QUINTO:** En el valor se entienden incluidos todos los costos directos e indirectos, que ocasione la celebración, legalización, ejecución y terminación/liquidación del contrato. En consecuencia, el precio incluye todos los gastos directos e indirectos, derivados de la celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por lo tanto, en el valor pactado se entienden cobijados, entre otros, los gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del Personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamientos, transporte, alojamiento y alimentación de la totalidad del equipo del contratista; desplazamiento, transporte, custodia y almacenamiento de materiales, herramienta y toda clase de equipos de trabajo, honorarios y asesorías en actividades relacionadas con la ejecución del contrato, computadores, licencias de utilización de software; la totalidad de tributos originados por la celebración ejecución y liquidación del contrato; las deducciones a que haya lugar; la remuneración para el contratista y, en general, todos los costos y/o costos directos e indirectos en los que deba incurrir el Contratista para la cumplida ejecución del contrato. La E.S.E. ISABU no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el CONTRATISTA en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requiere para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta. **PARÁGRAFO SEXTO:** El valor del Contrato se imputará el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 965 del diecisiete (17) de julio de 2026., con cargo al Rubro Presupuestal No. 2120202008, denominado: *"Servicios prestados a las empresas y servicios de producción"*, y de conformidad con la Oferta del Contratista presentada por el Contratista, valores que sostendrá el Contratista durante toda la ejecución del Contrato así:

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD DE MESES	VR. MENSUAL	VR. TOTAL
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN, NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS.* **Conforme a las especificaciones técnicas del Requerimiento del Contratante.*	Mes	2	$108.695.000	$217.390.000

CLÁUSULA 6 – DECLARACIONES DEL CONTRATISTA.: 6.1 Conoce y acepta los documentos del proceso. 6.2 Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato. 6.3 Que al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad. 6.4 autoriza a la ESE ISABU a descontar de los honorarios causados los valores pendientes de facturas contados y/o eventos. **CLÁUSULA 7 – PLAZO DE EJECUCIÓN**. El plazo del será **DOS (2) MESES,** desde la suscripción del acta de inicio. **CLÁUSULA 8 – RESPONSABILIDAD.** EL CONTRATISTA, es responsable por el cumplimiento del objeto, las obligaciones, especificaciones técnicas, cláusulas y demás condiciones pactadas en el presente Contrato. EL CONTRATISTA, será responsable por los daños que ocasione a la ESE ISABU, en la ejecución del objeto del presente Contrato. **CLÁUSULA 9 – TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato termina por las siguientes causas: A) Expiración del plazo pactado. B) Por mutuo acuerdo entre las partes contratantes. C) Por el incumplimiento de las obligaciones. D) Las demás establecidas en el ordenamiento jurídico. **PARÁGRAFO.** Para la terminación anticipada del contrato por solicitud del CONTRATISTA, deberá informar por escrito o por correo electrónico al supervisor del contrato con cinco (5) días hábiles antelación, para no afectar la prestación del servicio. La terminación solo se dará con el visto bueno del supervisor y la gerencia. De no cumplirse el trámite aquí señalado, cláusula penal y/o perjuicios, la E.S.E. ISABU podrá ejercer las acciones judiciales de cobro. **CLÁUSULA 10 – INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA.** El Contratista es una entidad independiente de la E.S.E. ISABU y, en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario. El Contratista no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de la E.S.E. ISABU, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo. La relación contractual entre la E.S.E. ISABU y el Contratista no generará ningún tipo de relación o vínculo laboral entre las partes, ni tampoco, con el personal que el Contratista emplee o subcontrate para la prestación del servicio objeto del contrato. Por lo anterior, el Contratista mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por concepto de salarios u honorarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, daños o lesiones, etc, generados a sus empleados, subcontratistas o dependientes, durante la ejecución del contrato o con ocasión del mismo. **CLÁUSULA 11 – CESIONES.** El Contratista no puede ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente contrato sin la autorización previa, expresa y escrita de la E.S.E. ISABU. **CLÁUSULA 12 – INDEMNIDAD**. El Contratista mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU por todo concepto y cualquier reclamación de su personal y de terceros, incluidas las omisiones o hechos imputables al contratista y su personal; ante cualquier perjuicio y daño que cause a bienes y/o terceros y/o el personal o subcontratistas del Contratista, en razón de la ejecución del contrato y el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, causadas por su acción, omisión, negligencia, por los que responderá administrativa, civil, laboral y penalmente

0762

en los términos definidos en la Ley (Según el caso). El Contratista bajo su propia cuenta y riesgo se hará plenamente responsable ante terceros y autoridades de los actos u omisiones, que ocurran en el ejercicio de las actividades del presente contrato, cuando con ellas cause perjuicios a la Administración o a terceros. **PARÁGRAFO:** El Contratista se obliga a indemnizar a la E.S.E. ISABU con ocasión de la violación o el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato. El Contratista se obliga a mantener indemne a la Entidad Estatal Contratante de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente contrato. El Contratista mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las Obligaciones laborales que el Contratista asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato. **CLÁUSULA 13 – AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**. El contratista autoriza a E.S.E. ISABU para que dé tratamiento de sus datos personales, para que sean almacenados, usados, circulados, suprimidos, consultados o cedidos a terceras personas, incluyendo bancos de datos o centrales de riesgo, conforme a las finalidades propias del objeto contractual que los vincula y a las finalidades contenidas en la Política de Tratamiento de la Información de E.S.E. ISABU. **CLÁUSULA 14 – CALIDAD DE RESPONSABLE.** El CONTRATISTA dará tratamiento a los datos personales que le sean circulados por parte de E.S.E. ISABU, quien será siempre Responsable de los mismos, en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que hayan sido recolectados. Así las cosas, el Contratista garantizará la protección de datos personales de quienes con él interactúen por motivo de la ejecución del contrato, para ello cumplirá con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables. Aunado a lo anterior, el Contratista autorizará al Contratante, el manejo de datos personales y corporativos para ser inscritos en las bases de datos manejadas por la Entidad Contratante en razón de sus funciones, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. **CLÁUSULA 15 – CONFIDENCIALIDAD. El CONTRATISTA** se obliga a mantener el secreto profesional y la confidencialidad de los datos personales a los que da tratamiento en virtud de las actividades comerciales que mantiene con E.S.E. ISABU. Así mismo, se obliga a no revelar información recibida por E.S.E. ISABU durante el cumplimiento del contrato suscrito. **PARÁGRAFO PRIMERO**. Si terminada la vigencia de las relaciones contractuales, el CONTRATISTA debiese mantener almacenados los datos personales que le fueron circulados, continuará aplicando esta condición de confidencialidad. **PARÁGRAFO SEGUNDO**. Lo aquí dispuesto se entenderá sin perjuicio de los acuerdos de confidencialidad que suscriban las partes. **CLAÚSULA 16 – CONDICIONES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.** El CONTRATISTA se obliga a dar tratamiento de los datos personales que E.S.E. ISABU le circule, limitado exclusivamente a las actividades necesarias para la ejecución del presente contrato, absteniéndose de obtener, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, enviar comprar, interceptar, divulgar, modificar y/o emplear los mencionados datos para una función diferente de la actividad contratada. Así mismo, se compromete a devolver o suprimir los datos personales suministrados, terminada la vigencia de las relaciones contractuales. **CLÁUSULA 17 - CUMPLIMIENTO LEGAL DE PROTECCIÓN DE DATOS.** El CONTRATISTA se obliga a adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales a los que da tratamiento y evitar su alteración, pérdida y tratamiento no autorizado, mitigando así los riesgos internos o externos a los que pueden estar expuestos. Así mismo, El CONTRATISTA manifiesta bajo gravedad de juramento que no ha sido sancionado por mal manejo de información o de datos personales y que dará cumplimiento a las obligaciones de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes que los modifiquen o complementen. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Las circunstancias derivadas del incumplimiento de lo aquí dispuesto serán asumidas por El CONTRATISTA, pudiendo constituir causal de terminación unilateral del contrato por parte de E.S.E. ISABU. **CLÁUSULA 18– SUPERVISIÓN.** La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales en favor de la ESE ISABU, estará a cargo del funcionario que designe para tal fin. **CLÁUSULA 19 – ANEXOS DEL CONTRATO**. Hacen parte integral del presente contrato los siguientes documentos: I. Los estudios previos y demás documentos precontractuales. II. Los términos de referencia. III Las actas, acuerdos, informes y documentos precontractuales. IV. Certificado de disponibilidad presupuestal. V. Registro Presupuestal. VI. Los demás documentos que en virtud de la ejecución del contrato se produzcan. **CLÁUSULA 20 – CONFIDENCIALIDAD.** En virtud de este acuerdo de confidencialidad, el contratista se compromete a preservar la confidencialidad de la información proporcionada por la entidad, ya sea en forma física, magnética o virtual. Esto implica no copiar, revelar ni utilizar la información de manera no autorizada, bajo la amenaza de acciones legales. Asimismo, me comprometo a abstenerme de divulgar dicha información a través de actividades como publicar libros o dar charlas sin el consentimiento previo por escrito de la Entidad Contratante. Este compromiso de confidencialidad se extiende durante la ejecución del Contrato y persiste incluso después de la terminación de forma pos contractual. Además, se establece que la Entidad Contratista también debe tomar medidas para mantener la confidencialidad de la información y que cualquier modificación a este acuerdo requiere el consentimiento por escrito de ambas partes. De igual forma, manifiesta que conoce y se compromete a guardar absoluta reserva de la información y las contraseñas otorgadas para mis funciones, teniendo en cuenta que estas son personales e intransferibles y se deben cumplir con todas las recomendaciones de control de acceso. Entiendo que cualquier divulgación no autorizada de información confidencial o contraseñas podría resultar en sanciones disciplinarias. En el contexto de nuestra política de seguridad de la información, es de vital importancia mantener la confidencialidad y protección de los datos sensibles. En caso de cualquier incidente de seguridad, se solicita al Contratista notificar de inmediato la situación al área de Gestión de las TICS. Pueden hacerlo enviando un correo electrónico detallado a la dirección seguridad.informatica@isabu.gov.co. Su pronta notificación contribuirá a una respuesta eficaz y a la implementación de medidas correctivas para garantizar la integridad y seguridad de nuestros activos de información. **CLÁUSULA 21 – CONECTIVIDAD A LA RED CORPORATIVA:** El contratista que haga uso de la RED Corporativa de la E.S.E ISABU para la ejecución de actividades del presente contrato, únicamente podrá hacerlo a través de la autorización dada por el personal del área de las TICS de la E.S.E. ISABU, que validará que el software del equipo que se requiere vincular sea legal, con el fin de evitar el riesgo en la propagación de malware, phishing, acceso no autorizado o fuga de datos que genera riesgos en la seguridad de la información. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para el cumplimiento de lo anterior, el supervisor del contrato deberá emitir solicitud al Área de las TICS para que en el término de tres (3) días hábiles siguientes realice la validación y autorice la conectividad a la red de la E.S.E ISABU. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de que el contratista se conecte a la red corporativa y se evidencia que no ha solicitado la autorización del área de las TICS será responsable de la tasación de los daños y perjuicios, que sean ocasionados a la E.S.E ISABU por la identificación de propagación de malware, phishing, acceso no autorizado o fuga de datos generados a la entidad, al colocar en riesgo la seguridad de la información. **CLÁUSULA 22 – MULTAS:** En caso de mora o de incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales a cargo de EL CONTRATISTA, éste autoriza expresamente, mediante el presente documento al Contratante para efectuar la tasación y cobro mediante Acto Administrativo debidamente motivado de multas sucesivas al dos por mil (2%) del valor total del contrato, por cada día de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Las multas tendrán un tope máximo del diez por ciento (10%) del valor total del mismo. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La liquidación de las multas las efectuarán descontando el valor de estas en los pagos parciales y/o final, según sea del caso. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el evento de que no puedan ser descontadas oportunamente o no sean pagadas dentro del mes siguiente a su tasación por parte del contratista, se incluirán en la liquidación

efectuada, la cual prestará mérito ejecutivo. **CLÁUSULA 23 – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, dará derecho a la parte cumplida a exigir el pago de una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, como contraprestación a título de pena por el simple incumplimiento surgido, sin que esta pena extinga la obligación de cumplir con la totalidad del valor de los perjuicios causados en lo que excedan del valor de la cláusula penal, y sin que implique renuncia por parte del contratante de reclamar los demás perjuicios que con el incumplimiento se le causaren. **CLÁUSULA 24 – GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD PRETENDE EXIGIR:** De acuerdo con el análisis de riesgos, teniendo la necesidad de proteger los recursos públicos de la E.S.E ISABU y que en caso de que se presenten daños, es preciso establecer los mecanismos de cobertura del riesgo para que un tercero pueda amparar y asumir los perjuicios. En este orden de ideas, atendiendo a la naturaleza del contrato a suscribir, la cuantía y la especificidad de las obligaciones, se requiere de un tercero garante, quien asumiría los posibles riesgos derivados de la ejecución de éste, blindando a la E.S.E ISABU, respecto de afectaciones por incumplimiento total o parcial, legal o contractual del objeto y/o de los compromisos pactados. Así como, de aquellas afectaciones que se pueden generar a causa de personal utilizado para la ejecución del contrato. Por tal razón se justifica la solicitud de los siguientes amparos:

	AMPARO	CUANTÍA	VIGENCIA
COBERTURA EXIGIBLE	Cumplimiento del contrato	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato.	Termino de duración del contrato y cuatro (4) meses más.
	Calidad del Servicio	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato.	Vigencia de un (1) año a partir del acta de recibo del servicio a satisfacción.
	Pago de Salarios, prestaciones Sociales e indemnizaciones	Diez por ciento (10%) del valor total del contrato	Por la vigencia del contrato y tres (3) años más.

PARÁGRAFO 1: Indivisibilidad de la garantía. La garantía de cobertura del Riesgo es indivisible. De manera que, antes del vencimiento de cada etapa del contrato o cada periodo contractual, el Contratista está obligado a obtener una nueva garantía que ampare el cumplimiento de sus obligaciones para la etapa del contrato o periodo contractual subsiguiente, si no lo hiciere se aplicarán las reglas previstas para el restablecimiento de la garantía. Si el garante de una etapa del contrato o un periodo contractual decide no continuar garantizando la etapa del contrato o periodo contractual subsiguiente, debe informar su decisión por escrito a la Entidad Estatal Contratante garantizada, seis (6) meses antes del vencimiento del plazo de la garantía. Este aviso no afecta la garantía de la etapa contractual o periodo contractual en ejecución. Si el garante no da el aviso con la anticipación mencionada y el contratista no obtiene una nueva garantía, queda obligado a garantizar la Etapa del Contrato o el Periodo Contractual subsiguiente. **PARÁGRAFO 2: Restablecimiento o ampliación de la garantía.** Cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la Entidad Contratante, el valor de la garantía se reduce, la Entidad Contratante solicitará al Contratista restablecer el valor inicial de la garantía. Cuando el contrato es modificado para incrementar su valor o prorrogar su plazo o es suspendido o reiniciada su ejecución, la Entidad Contratante exigirá al Contratista ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso. La Entidad Contratante determinó como mecanismo para restablecer la garantía, cuando el Contratista incumpla su obligación de obtenerla, ampliarla o adicionarla; proceder a la retención de los pagos al Contratista y abstención por parte del supervisor de contrato de emitir el acta de inicio o cualquier constancia de cumplimiento del contrato, hasta tanto no constituya o actualice las garantías respectivas bajo las condiciones solicitadas por el Contratante, en el supuesto de presentarse tal renuencia después de haberse realizado los pagos, se requerirá al Contratista y se presentará la inconformidad en la el acta correspondiente, dejando constancia de tal situación con miras a constituir el incumplimiento del Contratista y tomar las medidas o acciones pertinentes para exigir el cumplimiento. **PARÁGRAFO 3: Inaplicabilidad de la cláusula de proporcionalidad.** En el contrato de seguro que ampara el cumplimiento, la compañía de seguros no puede incluir la cláusula de proporcionalidad y tampoco otra cláusula similar en el sentido de que el valor asegurado ampara los perjuicios derivados del incumplimiento total del contrato garantizado, pero frente a un incumplimiento parcial, la compañía de seguros solamente paga los perjuicios causados en proporción al incumplimiento parcial de la obligación garantizada. La inclusión de una cláusula en ese sentido no producirá efecto alguno. **PARÁGRAFO 4: Improcedencia de la terminación automática y de la facultad de revocación del seguro.** La garantía única de cumplimiento expedida a favor de Entidades Estatales no expirará por falta de pago de la prima, ni puede ser revocada unilateralmente. **PARÁGRAFO 5: Inoponibilidad de excepciones de la compañía de seguros.** Bajo lo consagrado en el artículo 2.2.1.1.3.2.6. del Decreto 1082 de 2015, la compañía de seguros no puede oponerse o defenderse de las reclamaciones que presente la Entidad Estatal alegando la conducta del tomador del seguro, en especial las inexactitudes o reticencias en que este hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro o cualquier otra excepción que tenga el asegurador en contra del contratista. **CLÁUSULA 25 – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes. **CLÁUSULA 26 – LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL.** Las actividades previstas en el presente contrato se deben desarrollar en el Municipio de Bucaramanga, el cual para todos los efectos legales será el domicilio contractual.

Para constancia, se firma en Bucaramanga el 28 JUL 2026

EL CONTRATANTE

HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
C.C. 1.098.620.581 de Bucaramanga
GERENTE – REPRESENTANTE LEGAL
E.S.E. ISABU
NIT. 800084206-2

EL CONTRATISTA

JOHN JAR BOSSA VASQUEZ
C.C. 91.474.865 de Bucaramanga,
REPRESENTANTE LEGAL DEL CONTRATISTA
DARTELECOM S.A.S.
NIT. 901375616-4

Proyectó: Yuli Andrea Páez Sanabria – CPS Oficina Asesora Jurídica
Revisó y aprobó: Paula Andrea Quitian Muñoz – Jefe Oficina Asesora Jurídica .

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.