

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES PROPUESTA DE LA PROPUESTA DAVINCI ARRIENDO

A continuación, se describen las consideraciones de esta propuesta comercial:

Generales

- El alcance del proyecto está definido por los procesos estándar que se mencionan en el capítulo "Propuesta económica" de la presente propuesta y las funcionalidades que tiene cada proceso para la prestación del Servicio.
- Los procesos descritos en el capítulo "Descripción del Servicio" operan de acuerdo a la estructura estándar diseñada por DW en el software.
- Para incluir nuevos requerimientos (desarrollos adicionales, personalizaciones, nuevas funcionalidades o módulos) que impliquen variar el alcance inicial, DW evaluará su viabilidad y presentará una nueva propuesta comercial.
- En caso de requerirse el diseño de nuevos tableros, diferentes a los descritos en el capítulo "Descripción del Servicio", DW analizará su viabilidad y de ser viable el requerimiento, presentará una nueva propuesta comercial.
- Las actividades de cargue, descargue de información y generación de reportes se realizan de acuerdo a la estructura y tiempos definidos por DW en el software.
- Los formularios y documentos que genera el software son estándar. En caso que **EL CLIENTE** requiera ajustes y/o personalizaciones, se analizará por parte de DW su viabilidad y de ser viables, serán cotizadas con las características y alcance de las mismas.
- DW asume que el afiliado cuenta con los requerimientos mínimos de software en los diferentes dispositivos (equipo de cómputo, tableta, celular) que utilice al momento de interactuar con el software.
- Es responsabilidad de **EL CLIENTE** establecer mecanismos de validación relacionados con el envío, entrega y recepción por parte de los destinatarios de correo electrónico, frente a las notificaciones y comunicaciones que se generan a través del Software.
- El tiempo de procesamiento de las autorizaciones en el Software, dependerá de las características de estas como el tamaño, cantidad de solicitudes, entre otras.
- La infraestructura indicada para el proyecto no contempla los requerimientos para el funcionamiento de las integraciones (en procesos de contratación, admisiones, citas médicas, referencia y contrarreferencia, autorizaciones, radicación de facturas de prestadores, glosas, auditoría concurrente, incapacidades, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, entre otras) entre el Software y los sistemas HIS y ERP de **EL CLIENTE**. Por lo anterior y por solicitud de **EL CLIENTE**, DW realizará el levantamiento de información requerido para el entendimiento de las interacciones solicitadas, analizará su viabilidad y en caso de ser viable, entregará una propuesta comercial.
- En caso de que **EL CLIENTE** requiera acompañamiento de DW para la extracción de la información, DW validará su viabilidad y será cotizada con las características y alcance del servicio.
- La actualización normativa del Software incluida en esta oferta será siempre y cuando sea por actualizaciones normativas expedidas por las Entidades de Control, las cuales hayan sido formalmente publicadas y sean de carácter general y

COLOMBIA: Bogotá D.C.: Calle 72 # 12 - 65 Piso 4 PBX: (57) 601 9142208
ECUADOR: Quito: Edificio Metro Plaza, Mezanine, Oficina 212 Avenida República del Salvador y Suecia PBX: (593) 02 3333339
CeciliaR@digitalware.com.co

obligatorio cumplimiento con aplicación a nivel nacional. Estas actualizaciones se entregarán a la entrada de vigencia de la norma. No se incluye actualizaciones por cambios o reglamentaciones específicas del sector económico en el que se encuentre **EL CLIENTE**.

- En caso de que DW incluya una bolsa de horas para Integraciones, desarrollos y/o consultoría, podrá ser utilizada por **EL CLIENTE** durante el tiempo de implementación del proyecto con base en la metodología indicada en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" de la presente propuesta y el control de estas horas será responsabilidad del Gerente de Proyecto de DW.
- DW no realizará desarrollos sobre el sistema de información o sistemas de **EL CLIENTE**.
- Terminado el contrato en cualquiera de sus vigencias, **EL CLIENTE** se compromete a borrar el Software de los equipos donde fue instalado y emitirá una certificación en la que conste que ha dejado de utilizarlo.
- DW podrá realizar cambios en la Mesa de Servicios que brinda soporte técnico a la comunidad de clientes los cuales serán informados por los medios de comunicación establecidos por DW.
- Las estimaciones a nivel de dimensionamiento de infraestructura fueron establecidas con base en la información suministrada por **EL CLIENTE** (cantidad de usuarios, cantidad de empleados, número de afiliados, cantidad de empresas o identificación fiscal, peso de archivos, entre otros necesarios para la estimación). En caso de presentarse algún cambio en las variables mencionadas anteriormente, DW entregará el nuevo dimensionamiento de infraestructura.
- DW tendrá derecho de efectuar u ordenar en cualquier momento que estime conveniente, previa concertación con **EL CLIENTE**, revisiones e inspecciones a las máquinas de computación en los que **EL CLIENTE** tenga instalado el Software en modalidad de arrendamiento, con el fin de verificar el estricto cumplimiento del contrato que se firmaría entre las partes. Si el resultado de la revisión refleja que las licencias del Software arrendado por parte de **EL CLIENTE** sobrepasan las cantidades establecidas en el contrato, **EL CLIENTE** deberá pagar en forma inmediata el monto que corresponda al exceso del licenciamiento utilizado, desde la fecha que inició su utilización, liquidado al precio de lista vigente a la fecha en que se haga evidente dicha sobre utilización. El no pago de cualquier exceso del arrendamiento de licencias constituye una violación de las condiciones del contrato, lo cual automáticamente faculta a DW para revocar la Licencia de uso temporal y hacer uso de los recursos que legamente le asistan para el reconocimiento de dichos valores.
- Teniendo en cuenta que la operación del sistema de información la lleva a cabo el personal de **EL CLIENTE** y la aprobación y cargue de la información en las estructuras de las bases de datos es responsabilidad del mismo, DW no será responsable por:
 - Reclamaciones de terceros en contra de **EL CLIENTE**, por pérdidas, daños o perjuicios.
 - Pérdida de los registros, bases de datos o información de **EL CLIENTE** o el daño de cualquiera de ellos, toda vez que la operación, custodia y seguridad de la información es responsabilidad única de **EL CLIENTE**.
 - Daños o perjuicios económicos directos o indirectos, incluidas las pérdidas de ganancias y ahorros y el lucro cesante por daños incidentales o potenciales, toda vez que la administración y consistencia de los datos y la emisión de información son controlados exclusivamente por **EL CLIENTE**.

- Deficiencias, fallas, soporte, políticas de software de terceros u otros fabricantes, incluidos motores de Base de Datos, Sistemas Operacionales, conectores, ODBC's, Drivers, Antivirus, medios de transmisión, FireWall, etc.; así como el hardware y equipos de cómputo donde están instaladas, por cuanto estos no son suministrados ni soportados por DW.
- Daños, deficiencias, fallas o problemas generados por **EL CLIENTE**, como consecuencia del uso indebido, modificación u operación inapropiada del Software, intervención directa de **EL CLIENTE** sobre los datos o la estructura de la base de datos, o la inclusión de productos no suministrados por DW.
- Multas, reclamaciones, penalidades, sanciones o cualquier otro perjuicio económico, causado por el procesamiento indebido de los datos de **EL CLIENTE**, lo que incluye, pero no se limita a la digitación errónea de datos

EL CLIENTE no podrá exigir de DW indemnización alguna bajo ninguno de los anteriores supuestos.

Implementación y Consultoría

- La implementación del servicio se realizará de acuerdo con la metodología propuesta por DW en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" de la presente propuesta. **EL CLIENTE** deberá cumplir con esta metodología.
- En caso de que el proyecto a implementar sea para un Grupo Empresarial (varias identificaciones fiscales) o diferentes sedes, DW realizará la ejecución de esta actividad de forma centralizada (equipo del proyecto de **EL CLIENTE** en una misma ubicación) para la implementación del Software en la empresa o sede de mayor complejidad. **EL CLIENTE** asignará un equipo de proyecto para desarrollar las actividades de implementación en paralelo para el grupo de empresas o sedes. Estas actividades deben realizarse en el tiempo de implementación establecido para el proyecto. En caso de que una o varias empresas o sedes no puedan implementarse en el tiempo establecido de proyecto, DW entregará una propuesta comercial a **EL CLIENTE** para su implementación.
- El horario laboral para el desarrollo de las actividades del proyecto, según lo estipulado en el cronograma, será acordado en conformidad con las disposiciones legales vigentes tanto del reglamento Interno de trabajo de DIGITAL WARE como las de EL CLIENTE. Dentro de la franja comprendida entre 8:00 a.m. a 6.00 p.m.
- Para dar inicio a la implementación, **EL CLIENTE** debe preparar, validar y homologar la información necesaria que DW indique a **EL CLIENTE**.
- Las condiciones técnicas (Ej: Directorio activo, entre otros) para el funcionamiento del Software o Servicio serán las entregadas por DW.
- Los tiempos estimados para la implementación, se han basado en la información entregada por **EL CLIENTE** a DW en documentos, sesiones de trabajo, entre otros.
- El cronograma de implementación indicado en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" es de alto nivel, cualquier ajuste o cambio que se dé después de la reunión de Kick Off del proyecto, DW entregará una propuesta comercial con el impacto en alcance, tiempo y costo para ser revisada y aprobada por **EL CLIENTE**.
- El cronograma indicado el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" se contempla que se ejecutará de manera continua. En caso de

que **EL CLIENTE** suspenda la implementación, DW notificará de la suspensión y de las implicaciones al proyecto. Cuando **EL CLIENTE** notifique la reactivación del proyecto, DW confirmará la fecha de inicio de actividades de acuerdo a la disponibilidad del equipo humano e informará los costos adicionales y las condiciones requeridas para su reinicio, en caso de que aplique.

- Si el tiempo de implementación y puesta en marcha del software se extiende por causas imputables a DW, el tiempo adicional será cubierto sin costo para **EL CLIENTE**. En caso de que la extensión del tiempo sea por causas imputables a **EL CLIENTE** o nuevos requerimientos por fuera del alcance definido, el tiempo adicional será cotizado por DW y una vez esté aprobado por **EL CLIENTE** será facturado para poder continuar con la implementación del proyecto.
- **EL CLIENTE** debe garantizar la asignación y disponibilidad de los usuarios líderes y replicadores de conocimiento para la ejecución del proyecto de acuerdo con la metodología del capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación".
- **EL CLIENTE** debe cumplir con las actividades a su cargo dentro de la Metodología de Implementación de DW, tales como migración de datos, calidad de los datos, disponibilidad de recursos y usuarios, preparación de especificaciones técnicas y funcionales, entre otras.
- **EL CLIENTE** debe cumplir con los requerimientos mínimos de hardware y software recomendados por DW para la adecuada operación de las aplicaciones en los dispositivos de **EL CLIENTE**.
- **EL CLIENTE** debe suministrar y digitar con su propio personal y en los tiempos acordados en el cronograma del proyecto, toda la información necesaria para el óptimo funcionamiento del software.
- **EL CLIENTE** debe validar la consistencia y pertinencia de la información que su personal incorporará, en las estructuras de la base de datos
- **EL CLIENTE** debe replicar las capacitaciones a su personal que llegue a ser reemplazado de acuerdo con la metodología de proyecto.
- **EL CLIENTE** debe organizar la logística del proyecto, la cual debe estar lista antes de iniciar las labores y mantener funcionando correctamente los recursos físicos, técnicos y humanos necesarios para la ejecución, de acuerdo con el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación".
- **EL CLIENTE** debe designar personal idóneo, capacitado y con disponibilidad para la ejecución de las horas (si aplican) y de las actividades del proyecto durante la fase de implementación.
- **EL CLIENTE** deberá suscribir los documentos que se generen durante el servicio de implementación, de acuerdo a las especificaciones indicadas en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" para la ejecución del proyecto.
- **EL CLIENTE** debe instalar y garantizar el buen funcionamiento de los componentes de Software Operativo (software de base de datos, sistemas operacionales, conectores ODBC, drivers, antivirus, firewall, entre otros), necesarios para la instalación y funcionamiento del software. En ningún caso DW responderá por deficiencias, fallas, soporte, políticas, entre otros, del software de terceros u otros fabricantes, como tampoco los relacionados con los componentes de hardware y equipos de cómputo donde están instalados, por cuanto estos no son suministrados ni soportados por DW.

- **EL CLIENTE** debe dar aviso a DW en el momento que los proveedores del Software Operativo liberen modificaciones o actualizaciones, para que este proceda a certificar el buen funcionamiento del software bajo el nuevo ambiente, antes de proceder a instalarlas.
- **EL CLIENTE** debe implantar y mantener una estructura de administración y seguridad de la información que incluya la realización de copias de respaldo (backup) periódicas de los archivos de datos y del software.
- **EL CLIENTE** debe mantener actualizado un ambiente de pruebas, con la misma configuración del ambiente de producción.
- **EL CLIENTE** debe instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.
- Para la salida a producción, **EL CLIENTE** realizará el cargue inicial de los afiliados de acuerdo a las estructuras entregadas por DW. El alcance de la implementación no contempla carga de información histórica.
- **EL CLIENTE** deberá suscribir el acta de finalización del proyecto en la cual se apruebe el correcto funcionamiento del software como requisito para dar inicio al servicio en el ambiente productivo.
- Una vez el proyecto esté en producción, cualquier solicitud por parte de **EL CLIENTE** será analizada por DW y en caso de su viabilidad, esta será cotizada por DW.

Integraciones

- En caso de que la presente propuesta incluya el desarrollo de integraciones, estas estarán indicadas en el capítulo "propuesta económica" y/o por medio de bolsa de horas. DW podrá solicitar en cualquier momento información a **EL CLIENTE** con el objetivo de un mayor entendimiento de las integraciones. La viabilidad e información técnica para el desarrollo de las integraciones (mecanismo de comunicación, tipo y cantidad de datos, entre otras) se entregará en la implementación por parte de DW. En caso de modificar el alcance de la estimación entregada por el equipo de proyecto de DW, dicha modificación deberá ser realizada por medio de la gestión de nuevos requerimientos de DW.
- En caso de requerir integraciones adicionales a las definidas por DW en el capítulo "propuesta económica" y/o por medio de bolsa de horas, DW revisará su viabilidad, la estimación en caso de ser viable y entregará una propuesta comercial a **EL CLIENTE**.
- Para el desarrollo de las integraciones por parte de **EL CLIENTE**, se requiere la intervención del respectivo proveedor de cada uno de los sistemas con los cuales se integrará el servicio. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** garantizar que su proveedor cumpla con los tiempos requeridos para la implementación y de los esfuerzos de desarrollo, técnicos, entre otros, necesarios para su funcionamiento.
- **EL CLIENTE** deberá preparar las especificaciones tanto técnicas como funcionales de cada una de las integraciones de acuerdo a la metodología de DW.
- En el caso que **EL CLIENTE** requiera la integración de Firma digital, estampado cronológico y email certificado, deberá tener contratado este servicio con una entidad certificadora. En este caso DW indicará las condiciones técnicas y funcionales para la integración.

Servicio de Actualización y Soporte

- **EL CLIENTE** debe disponer de la Infraestructura Tecnológica y el software básico necesario para la operación adecuada del Software.
- Se recomienda como preferencia servidores físicos, para virtualización es importante que **EL CLIENTE** asegure la disponibilidad de recursos para el óptimo rendimiento del Software.
- **EL CLIENTE** debe tener el Software debidamente licenciado y actualizado, de acuerdo con las últimas liberaciones de los Service Packs publicadas por DW en el SAC.
- **EL CLIENTE** debe permitir y garantizar a DW el acceso a los servidores donde se aloja el Software en el marco de los parámetros de seguridad establecidos por **EL CLIENTE**, con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad de los procesos licenciados, optimizar los tiempos de despliegue y minimizar posibles errores.
- **EL CLIENTE** debe asignar personal idóneo y capacitado para la correcta operación del Software y sus procesos de negocio.
- **EL CLIENTE** debe realizar las pruebas de actualizaciones del servicio que DW libere.
- **EL CLIENTE** debe suministrar y cargar información confiable y depurada para el buen funcionamiento del Software.
- **EL CLIENTE** debe asignar una persona responsable del reporte y gestión de casos en el SAC. Esta persona será el único punto de contacto y deberá ser certificada por DW para esta función.
- **EL CLIENTE** debe certificar en el Software todas las personas de la empresa que operarán el sistema de información.
- **EL CLIENTE** debe asignar personal técnico y funcional a su cargo en la Mesa de Ayuda Interna a efectos de realizar las actividades de Actualización y Soporte de primer nivel en las instalaciones del arrendatario, una vez el software entre en producción.
- **EL CLIENTE** debe mantener un ambiente de pruebas con la misma configuración del ambiente de producción.
- **EL CLIENTE** debe instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.
- **EL CLIENTE** debe implantar y mantener una estructura de administración y seguridad de la información que incluya la realización de copias de respaldo (backup), antes de cada actualización y/o modificación para así garantizar la salvaguarda de la información. Igual procedimiento debe seguirse en caso de una visita presencial por parte del personal de DW.
- **EL CLIENTE** debe permitir el acceso mediante VPN o cualquier otro mecanismo seguro, para las labores de diagnóstico y solución de problemas en forma remota, cuando sea necesario.
- **EL CLIENTE** debe informar a DW oportunamente cuando se requiera ampliar el derecho de uso de las licencias.
- **EL CLIENTE** debe hacer la operación de los datos únicamente a través del software. Cualquier modificación de la estructura de la base de datos o la información, que se haga por fuera de los mecanismos que provee el software, invalida la garantía del producto y es causal de terminación del contrato.

Equipo de Trabajo

- **EL CLIENTE** designará un gerente de proyecto que coordinará la participación de los interesados de todas las áreas involucradas en el proyecto (de acuerdo al tiempo de dedicación definido en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación", con el fin de realizar las sesiones necesarias para recolectar información, aclarar dudas, aprobar los avances del proyecto, entre otros.
- **EL CLIENTE** debe asegurar que los integrantes del grupo de trabajo cuenten con el tiempo de dedicación definido en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación" para la ejecución de las tareas y tengan una participación activa para el cumplimiento del cronograma de trabajo entregado por el Gerente de Proyecto de DW.
- El equipo de trabajo indicado en el capítulo "Metodología, cronograma y equipo para la Implementación", es el mínimo requerido para la implementación del proyecto. Sin embargo, teniendo en cuenta las necesidades y avance en las actividades de implementación, pueden requerirse nuevos roles para la ejecución del proyecto y **EL CLIENTE** debe disponerlos.
- **EL CLIENTE** designará el personal a su cargo que conformará la Mesa de Ayuda Interna para efectos de realizar las actividades de Soporte de Primer Nivel en las instalaciones de **EL CLIENTE** una vez el software entre en producción.

Control de Cambios

- En caso de requerir modificar los tiempos o el alcance del proyecto por parte de **EL CLIENTE** o de DW se debe realizar por medio del procedimiento de control de cambios de DW.

Facturación del Servicio

- DW realizará la facturación indicada en el capítulo "Propuesta Económica" y los servicios adicionales que requiera **EL CLIENTE**.
- Una vez se termine el proceso de implementación, DW facturará la mensualidad de arrendamiento mes anticipado.
- En caso que DW no pueda facturar o cobrar los servicios prestados por requisitos adicionales de facturación de **EL CLIENTE** o no realice el pago en el plazo establecido en la factura, DW realizará la suspensión del servicio.
- En caso que se dé la suspensión del servicio por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, la reactivación del mismo se realizará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al pago que efectúe **EL CLIENTE**.
- En caso de no pago del valor del arrendamiento por parte de **EL CLIENTE** por dos o más mensualidades consecutivas, DW queda facultado para revocar el licenciamiento otorgado en virtud del mismo. Para que proceda dicha revocación, DW enviará comunicación escrita a **EL CLIENTE**, cuya finalidad será requerirlo para el pago; si pasados quince (15) días calendario desde la fecha de la comunicación a **EL CLIENTE** aún no ha pagado, DW enviará comunicación a **EL CLIENTE** revocando el licenciamiento e indicando la realización de los procedimientos para la desinstalación del Software. La revocación de la licencia no exonera a **EL CLIENTE** del pago de los valores correspondientes a los meses en que tuvo instalado el Software.

Propiedad Intelectual

EL CLIENTE reconoce y acepta que DW es el propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual del Software (modelo de datos, OCX, componentes, librerías, ejecutables, fuentes, documentación), así como de sus futuras versiones, desarrollos, adaptaciones, mejoras, anexos, logotipos, manuales, metodologías, documentación y otros productos relacionados. Todo código de software complementario que sea desarrollado utilizando algún componente, librería, modelo entidad-relación, modelo de datos, modelo físico, modelo lógico y pantallas del Software, entrará a ser parte del producto y será considerado parte del software propiedad de DW.

EL CLIENTE se obliga a respetar estos derechos y a no usar indebidamente la marca, signos, nombre, logos, materiales, software, ni cualquier otro derecho de DW; limitándose al uso estrictamente necesario para la ejecución de este acuerdo; en caso de contrariar esta disposición, este hecho se considerará como violación de los Derechos de Autor de DW.

Ninguna persona diferente al personal de DW o una empresa o persona expresamente autorizada por DW, está autorizada para realizar modificaciones al software (Estructura y Base de Datos, Programas y Librerías); por esta razón, DW no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas al software por personas ajenas a él o a las no autorizadas por él.