

**ANEXO DE SERVICIOS DE EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR**

**1. Descripción y objeto del servicio.**

EMPRESA EN LINEA MOVISTAR, en adelante el SERVICIO, es una solución empaquetada, segura, flexible para aumentar la eficiencia de los procesos de captura de información en campo, permite diseñar, ejecutar y administrar formularios. Captura, almacena y transmite los datos desde dispositivos móviles al sistema central, administrados desde un ambiente WEB con información en línea, facilitando el análisis de la información como apoyo en la toma de decisiones. El producto funciona a través de licencias de uso (No perpetuas ni exclusivas) que permitirán el acceso de un ambiente WEB (administrador) y desde los dispositivos móviles.

**1.1 Licenciamiento del Aplicativo WEB y Cliente.**

Las licencias de uso asociados al Servicio son responsabilidad del Cliente. El Cliente usará el Software en los términos y condiciones establecidas en la correspondiente licencia de uso. El Cliente será responsable ante El Operador y terceros por todas aquellas circunstancias que se deriven de la indebida utilización del software. El Cliente no modificará, descompilará o desensamblará el Software so pena de terminación del contrato.

En caso que se vulneren derechos de propiedad o propiedad intelectual con la utilización de software por parte del Cliente, éste asumirá de manera exclusiva e irrestricta las consecuencias que por tal utilización pudieran generarse, por lo que el Operador queda exento de cualquier responsabilidad por dicha vulneración.

Configuración de licencias: El proceso de configuración de las licencias tomará 5 días hábiles desde el momento de la firma del presente documento.

**2. Servicio de Soporte y Mantenimiento.**

Las fallas en el funcionamiento del servicio se prestarán en forma telefónica. La descripción y alcance de los niveles de servicio serán los señalados a continuación:

Servicio	Respuesta			Objetivo
Disponibilidad del Servicio	24 horas al día, 7 días a la semana.			99,5%
Disponibilidad de Soporte Proporcionado por WM	Severidad 1 12 horas al día, 5 días a la semana	Severidad 2 12 horas al día, 5 días a la semana	Severidad 3 8:00 am – 6:30pm, en días laborales	N/A
Tiempo de Respuesta	Severidad 1 30 minutos (Actualización del estado cada 2 horas o cuando el estado del problema cambie)	Severidad 2 30 minutos (Actualización del estado cada 6 horas o cuando el estado del problema cambie)	Severidad 3 Día laborable (Actualización cuando se resuelva)	99%
Tiempo de Recuperación	Severidad 1 En las siguientes 4 horas.	Severidad 2 En las siguientes 8 horas	Severidad 3 En un plazo razonable (que puede venir con una nueva release del servicio). Si se requiere	99%

**ANEXO DE SERVICIOS DE EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR**

			una celeridad mayor que la de la nueva release, las partes acordarán un plazo razonable.	
Tiempo de Resolución	Severidad 1 En los siguientes 2 días laborables.	Severidad 2 En los siguientes 5 días laborables.	Severidad 3 En un plazo razonable (que puede venir con una nueva release del servicio). Si se requiere una celeridad mayor que la de la nueva release, las partes acordarán un plazo razonable.	99%

**3. Condiciones Asociadas al Servicio de Internet.**

En caso de que el Servicio EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR preste a través de la red del Operador, estará sujeto únicamente a las zonas de cobertura del mismo.

**4. Suspensión del Servicio.**

El Cliente no podrá suspender el servicio de EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR durante la vigencia del mismo, salvo por caso fortuito o fuerza mayor.

**5. Sanción por Terminación Anticipada.**

Si el Cliente da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, deberá pagar al Operador todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

**6. Cambio en la Cantidad de Licencias.**

El Cliente podrá aumentar la cantidad de licencias contratadas cuando lo requiera, este cambio se someterá a un nuevo proceso de estudio de capacidad de crédito establecido por el Operador. Si requiere reducir de la cantidad de las mismas, podrá hacerlo siempre que lleve 12 meses de prestación del servicio.

**7. Obligaciones Especiales de las partes.**

**7.1 Por parte del Operador**

7.1.1 Suministrar un manual de usuario.

7.1.2 Suministrar un usuario y clave de acceso para administrar el ambiente WEB, el cual le permitirá la creación de usuarios, formularios y asociación de los dispositivos móviles que utilizarán la aplicación para capturar información.

7.1.3 Dar soporte sobre el funcionamiento del SERVICIO durante el tiempo de vigencia del contrato.

### **ANEXO DE SERVICIOS DE EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR**

7.1.4 El Operador no estará obligado a contar con facilidades tecnológicas que informen sobre la llegada a su destino de la información transportada a través de la infraestructura sobre la cual se presta el SERVICIO, ni a avisar de ello de otra manera.

#### **8. Condiciones para la Prestación del Servicio.**

##### **8.1 Requisitos de acceso:**

Para acceder al componente WEB del SERVICIO se requiere que el CLIENTE cuente con un acceso a Internet que sea mínimo de UN (1) Mbite/seg de descarga. Para la captura de datos se requiere un plan de datos mínimo de 1GB de capacidad, sin embargo, cuanto mejor sea la calidad del acceso y plan de datos utilizado, mejor será el SERVICIO ofrecido.

##### **8.2 Requisitos mínimos del equipo terminal necesarios para la prestación del SERVICIO:**

El CLIENTE debe contar con un equipo terminal que tenga mínimo las siguientes características:

8.2.1 Equipos móviles con sistema operativo RIM versiones 6 y 7, teclado full query.

8.2.2 Equipos móviles con sistema operativo Symbian serie 60th con MIDP (Mobile Information Device Profile / Perfil para Dispositivos de Información Móvil) a partir de 2.0 y CLDC (Conected Limited Device Configuration / Configuración Limitada de Dispositivos Conectados) a partir de 2.0.

8.2.3 Equipos móviles con sistema operativo Android, versión 2.3 en adelante, procesador 800 MHZ, memoria Storage 4Mb, memoria RAM mayor a 256 Mb y con GPS (Sistema de Posicionamiento Global).

#### **9. Precio del Servicio.**

Como contraprestación por el SERVICIO, el CLIENTE estará obligado a pagar la tarifa establecida en la orden de servicio. A ésta deberá agregársele cualquier impuesto, tasa o contribución que corresponda según la ley vigente.

TELEFÓNICA podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales. Cualquier modificación en los precios, será comunicada por TELEFÓNICA al CLIENTE. En el caso de que el CLIENTE manifieste su no aceptación de las nuevas tarifas, podrá terminar unilateralmente el SERVICIO, sin que ello de lugar al pago de penalización o suma adicional alguna.

#### **10. Facturación y Pago.**

El CLIENTE autoriza que el SERVICIO sea cobrado a través de la factura telefónica de TELEFÓNICA. La falta de pago en la fecha señalada en la factura facultará a TELEFÓNICA a la inmediata suspensión del SERVICIO.

#### **11. Usuario y Clave de Acceso.**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente del USUARIO Y CLAVE DE ACCESO y a mantenerla en secreto. En todo caso, el CLIENTE será el único responsable por la custodia de la clave y los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto la CLAVE DE ACCESO del CLIENTE. TELEFÓNICA no será en ningún caso responsable por la custodia de la clave o en el indebido uso que el CLIENTE o los terceros a quienes permita su uso, den a la misma.

**ANEXO DE SERVICIOS DE EMPRESA EN LÍNEA MOVISTAR**

**12. Prestación del Servicio Bajo Exclusiva Responsabilidad del Cliente.**

12.1 TELEFÓNICA no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos, recolectados, transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el CLIENTE. TELEFÓNICA no es responsable por la información y naturaleza de los contenidos, así como tampoco será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través del servicio.

12.2 El CLIENTE reconoce y acepta que el SERVICIO puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de TELEFÓNICA y del PROVEEDOR. En consecuencia, TELEFÓNICA excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del SERVICIO, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de TELEFÓNICA.

12.3 TELEFÓNICA no garantiza la privacidad ni la seguridad en la utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de lo que pueda hacer el CLIENTE o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que el CLIENTE transmita, difunda, almacene, ponga a disposición, reciba, obtenga o acceda a través del SERVICIO. TELEFÓNICA no es responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al conocimiento que puedan tener terceros no autorizados de lo que pueda hacer el cliente; tampoco es responsable por el acceso, interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de cualquier contenido del cliente por parte de terceros no autorizados.

**13. Efectos de la Terminación del Servicio.**

13.1 Concluida la prestación del SERVICIO objeto de estas CONDICIONES GENERALES por cualquier causa de las señaladas en el numeral anterior, la información del CLIENTE será eliminada del sistema, razón por la cual, el CLIENTE debe asegurarse de tener una copia de dicha información.

13.2 En ningún caso, TELEFÓNICA será responsable por la pérdida de información del CLIENTE, en virtud de la terminación del SERVICIO, bien la terminación sea con ocasión del mutuo acuerdo de las partes o por la terminación unilateral de una de ellas, incluida la terminación por parte de TELEFÓNICA con ocasión al incumplimiento del CLIENTE de las CONDICIONES GENERALES del SERVICIO.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los días \_\_\_\_\_ ( ) del mes de \_\_\_\_\_ de 2.01\_\_\_\_, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por CLIENTE,

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
C.C.