

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

Condiciones Especiales Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual Movistar 1DOC3

GL-V2-2021

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales del Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual Movistar**, que hacen parte del portafolio de Big Data del **Operador** las cuales hacen parte integral del **Contrato** suscrito entre las partes. Las condiciones regulan la prestación del servicio de "Asistencia Médica Virtual Movistar" prestado por 1DOC3 (en adelante el "**Proveedor**") y comercializado por **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC** (en adelante El **Operador**)

El Servicio de Asistencia Médica Virtual Movistar es prestado por **El Proveedor** quien es el encargado y responsable frente al **Cliente** de prestar este servicio y de su correcto funcionamiento en los términos y condiciones de uso. Los términos y condiciones de los Servicios deben ser expresamente aceptadas por el **Cliente** de manera previa al inicio de los Servicios, y como evidencia de la aceptación de las mismas, el **Proveedor** y el **Operador** guardarán el registro correspondiente, en lo que a cada uno concierne. Dicha aceptación es indispensable para la prestación de los Servicios. Su no aceptación conllevará a la no prestación de los Servicios y en consecuencia a la terminación del presente Anexo de Servicios.

1. Consideraciones del Servicio

El Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual Movistar es una Plataforma desarrollada por el **Proveedor** que cuenta con un desarrollo y aplicación de Inteligencia Artificial (IA), que optimiza el tiempo de los médicos y mejora la experiencia de los pacientes ayudándoles a identificar mejor sus síntomas. La plataforma crea modelos para que, a través de la inteligencia artificial, se puedan chequear los síntomas de un paciente en la primera etapa de la consulta y el médico solo tenga que validar y confirmar la información. El propósito de la plataforma es orientar de manera profesional las búsquedas sobre temas de salud que se hacen en los buscadores. Las preguntas se realizan de forma anónima y son resueltas por profesionales de la salud de manera personalizada.

Desde la App o la web del servicio, los empleados de la empresa del **Cliente** podrán hacer consultas de salud con el equipo médico del **Proveedor** a través de sesiones de chat en tiempo real, o enviando consultas asincrónicas que serán respondidas en un tiempo máximo de hasta 5 horas.

- Los colaboradores de la empresa del **Cliente** pueden hacer consultas hasta por 5 miembros de su grupo familiar.
- El servicio estará disponible a través de Apps para teléfonos inteligentes Android con versiones 4.4 o posteriores y IOS 10.2 o posteriores, y también en la página web www.1doc3.com
- La contratación del servicio incluye la entrega de una biblioteca de más de 200 contenidos de salud tipo infografía, debidamente clasificados por temas de salud para que las empresas los utilicen en campañas de comunicación relacionados con la salud y la vida saludable.

- El servicio cuenta con un reporte mensual agregado sobre las consultas, dicho reporte incluye el conteo de los usuarios activos en la empresa, número y tipo de consultas, información demográfica (edad y género), y clasificación de consultas por especialidad médica.
- El reporte NO incluye información individual de las consultas puesto que se debe respetar la privacidad de los usuarios.
- El servicio NO emite fórmulas de medicamentos ni incapacidades. En la plataforma no se establecen diagnósticos ni se genera una relación médico-paciente.
- El **Cliente** se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, de cualquier **Contenido** cargado a través del **Servicio**.
- En particular, el **Cliente** se compromete a abstenerse de realizar cualquier infracción o tentativa de infracción a los derechos de propiedad intelectual.
- El **Operador** prestara los niveles 1 y 2 de soporte, realizara la gestión de factura y cobro el servicio.
- **Respecto al Módulo de Preguntas y respuestas y orientación vía chat:**
 - ✓ Los médicos son asignados por la plataforma de acuerdo con la disponibilidad, sin que el usuario pueda seleccionar un médico de manera específica. Así mismo, en caso de fallo de conexión y/o reconexión, esta se reserva el derecho de reasignar la orientación a un profesional de la salud disponible, según el sistema de asignación del **Proveedor**.
 - ✓ El módulo es exclusivamente relacionado con la salud humana.
 - ✓ El módulo permite al usuario adjuntar archivos referentes a su consulta; dichos archivos no podrán superar 25MB de peso, por pregunta o sesión. Derivado de lo anterior, el usuario se compromete a no subir o publicar imágenes o documentos que vayan contra la moral y las buenas costumbres o de las cuales no tenga plena capacidad de su publicación.
 - ✓ El módulo de "Orientación vía chat", se ofrecen bajo la modalidad de membresía, tendrán una duración máxima de 10 minutos luego de dada por iniciada la sesión de conversación con el médico.
 - ✓ El módulo de "Orientación vía chat", el usuario podrá tener un máximo de 5 minutos de inactividad; en el supuesto de que este tiempo sea excedido, se da por finalizada la sesión de "Orientación vía chat".

2. Responsabilidades del Cliente. El Cliente se comprometa a:

- Proporcionar al **Operador** información exacta, actualizada y completa que sea requerida para efectuar los registros de los clientes en el servicio, como lista de cédulas de los empleados que van a acceder al servicio para la activación del mismo
- Conocer e informar los términos y condiciones del servicio y de la plataforma en que desarrolla y que se encuentran en <https://cdn.1doc3.com/terminos-y-condiciones.pdf>

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

Condiciones Especiales Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual Movistar 1DOC3

GL-V2-2021

5. Modificaciones en las características del servicio. Si el Cliente requiere modificar las características contratadas del Servicio, en todos o unos de sus componentes, deberá efectuar la solicitud al Operador quien conjuntamente con el Proveedor realizará la evaluación y le presentará a éste una oferta con el valor por los cambios solicitados. Este podrá solicitar una configuración superior ("upgrade") de las características de la aplicación contratada, ampliándose así la vigencia inicialmente pactada para lo cual deberá suscribir el correspondiente FUN. El Cliente no podrá modificar el servicio por una configuración de menor capacidad ("downgrade") que la contratada inicialmente.

6. Suspensión del servicio. El Cliente no podrá suspender el Servicio durante la vigencia de este, salvo por caso fortuito o fuerza mayor o por mutuo acuerdo entre las partes. El Operador podrá suspender el servicio en el momento que el Cliente incumpla con los pagos pactados del servicio.

7. Soporte, atención reclamación y solicitudes. Dudas e instructivos en línea para la utilización de la plataforma: Como parte del Servicio, el Operador facilitará al Cliente documentación de apoyo que será entregada vía correo en el momento que se realice el aprovisionamiento del servicio.

El Operador cuenta con un canal de atención exclusivo para temas relacionados con soporte técnico, reporte de fallas o información de tickets de productos digitales.

Podrá comunicarse con esta línea exclusiva a través de:

La opción de Autogestión, herramienta que podrá encontrar en la sección de "Mi Movistar Empresas" a través de nuestro sitio seguro www.movistar.co

- **#600: 018000940099: 018000910909**

Opción "Soporte técnico"

Opción "Soporte de productos digitales"

Podrá escribir también al correo electrónico cct.empresas.colombia@telefonica.com

8. Terminación Anticipada de Servicios. Si el Cliente da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que el Operador termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del Cliente, este último deberá pagar al Operador todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios, de los beneficios comerciales y de los subsidios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el Cliente cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el Operador.

9. Incremento de Tarifas. Las partes acuerdan, y así lo acepta el Cliente, que, durante la vigencia del servicio, el

Operador podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales. En todo caso el Operador comunicará previamente al Cliente el incremento a realizar.
