



# Silicon River

## **Términos y Condiciones de Uso Servicios Kopland®**



LAS CONDICIONES EXPUESTAS A CONTINUACIÓN CORRESPONDEN AL ACUERDO LEGAL ENTRE USTED Y SILICON RIVER SpA. RESPECTO DEL USO DE LOS MODULOS CONTRATADOS DEL SERVICIO KOPLAND®, CUYA UTILIZACIÓN IMPLICA LA ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE USO ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

Última Actualización : 22 Noviembre 2016

## Introducción

Gracias por elegir los Servicios Kopland®. Al usar de alguna manera cualquiera de los módulos del servicio, está celebrando un contrato vinculante con la sociedad Silicon River SpA (“Silicon River”).

Su contrato con nosotros consta íntegramente de estos “Términos y Condiciones de Uso” (“Términos”). Si no está de acuerdo con estos Términos o no puede cumplir con ellos, no utilice los módulos del servicio ni su eventual contenido.

## Cambios en los Términos y Condiciones de Uso

Ocasionalmente y a nuestra discreción, podemos implementar cambios en los Términos. Si implementamos cambios importantes en los Términos, le notificaremos de la manera que consideremos más oportuna. El continuo uso de los servicios una vez implementados los cambios constituirá su aceptación de los mismos.

Si no desea continuar utilizando nuestros servicios conforme al nuevo contrato resultante de algún cambio en los Términos, puede rescindir del mismo en cualquier momento. Contáctese con nosotros a través de nuestra mesa de ayuda evitando así el cobro o facturación de lo no utilizado.

## El Software Kopland®

El software incluido en la prestación del servicio, su documentación, interfaces, contenidos y cualquier otro dato que venga por defecto junto con él, son licenciados, no vendidos, a usted por parte de Silicon River como parte de la prestación de Servicios Kopland® para ser usados bajo los siguientes Términos. Silicon River mantiene la propiedad y se reserva para si misma todos los demás derechos no garantizados al cliente.

Silicon River, bajo su discreción y criterio, podrá distribuir futuras actualizaciones al software incluido en la prestación del servicio. El uso del software implica la aceptación de la instalación de todas las actualizaciones disponibles. Estas actualizaciones pueden no necesariamente incluir todas las antiguas características, módulos o componentes disponibles en versiones anteriores, ni tampoco todas las correspondientes a nuevas versiones del software disponibles para los nuevos clientes del servicio Kopland®.

Silicon River concede al cliente una licencia personal, libre de royalties, intransferible, no exclusiva y revocable, para usar los módulos del software que tenga convenido en las dependencias físicas autorizadas según la cantidad de usuarios concurrentes contratados. El único propósito de esta licencia es permitir al cliente usar los módulos contratados del servicio Kopland® y beneficiarse de ellos según lo estipulado en estos Términos. No puede copiar, modificar, distribuir, vender ni prestar parte alguna del software, ni podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa ni intentar extraer de forma parcial o totalmente datos almacenados ni código fuente del mismo. No se debe intentar acceder a ellos usando ningún método distinto a la interfaz y a las instrucciones proporcionadas por Silicon River.

Silicon River se reserva el derecho de suspender los servicios habilitados si no se cumplen estos Términos, o si su conducta como cliente es malintencionada, ya sea con el software o con cualquier otro componente de la prestación del servicio.

El uso del software no le convierte en titular de ninguno de los derechos del mismo, ni del contenido al que mediante él se acceda ni le otorgan el derecho a usar las marcas ni los logotipos incluidos en el mismo.

El software podrá mostrar contenido que no pertenece a Silicon River. Este contenido es responsabilidad exclusiva de la entidad que lo haya puesto a disposición. El software también podrá ser utilizado para enviar avisos de notificación, mensajes administrativos y publicar cualquier otro tipo de información que Silicon River estime conveniente.

El cliente es propietario de los datos contenidos en el software y que el haya aportado. Si alguna actualización de versión deprecia un componente o módulo, esto será oportunamente informado y le será permitido al cliente acceder y extraer toda su información almacenada en él.

Si por cualquier razón sus servicios se dan por terminados, la licencia y el derecho de utilizarlos cesarán de forma inmediata y se podrá proceder a desinstalar el software y el motor de base de datos de todos los equipos en los que haya sido previamente instalado.

Si usted no ha cumplido cualquiera de las disposiciones de estos Términos, Silicon River según su criterio exclusivo, sin necesidad de notificárselo, y sin eximir su responsabilidad sobre todos los montos adeudados, podrá: (i) rescindir este acuerdo y dar de baja su servicio y todos sus módulos asociados; (ii) rescindir la licencia del software Filemaker®; o (iii) restringir parcial o totalmente el acceso a los módulos contratados del servicio Kopland®.

## De los Módulos Disponibles de Contratar

Se denominan “Módulos Base Sistema Kopland®” a todos aquellos módulos incluidos en la contratación inicial del servicio. Estos módulos no se pueden contratar ni des-contratar por separado, sin embargo cada uno de ellos podrá actualizarse a cualquier nueva versión mediante la contratación individual de sus Upgrade’s según disponibilidad. Actualmente los módulos base disponibles de contratar son los siguientes :

| NOMBRE MODULO                   | VERSION ACTUAL | DISPONIBLE DESDE |
|---------------------------------|----------------|------------------|
| System Core                     | v15            | 01-01-2016       |
| Agenda Médica Local             | v15            | 01-01-2016       |
| Ficha Clínica Ambulatoria       | v15            | 01-01-2016       |
| Admisión Pacientes Ambulatorios | v15            | 01-01-2016       |
| Facturación y Cobranzas         | v16            | 01-11-2016       |
| Participaciones Médicas         | v16            | 01-11-2016       |

Se denominan “Módulos Complementarios Sistema Kopland®” a todos aquellos módulos disponibles de contratar y des-contratar en cualquier momento por parte del cliente. Estos módulos también podrán actualizarse a cualquier nueva versión mediante la contratación individual de sus Upgrade’s según disponibilidad. Actualmente los módulos complementarios disponibles de contratar son los siguientes :

| NOMBRE MODULO        | VERSION ACTUAL | DISPONIBLE DESDE |
|----------------------|----------------|------------------|
| Virtual Call Center  | v15            | 01-11-2016       |
| Mailing Automatizado | v15            | 01-01-2016       |

|                                    |     |            |
|------------------------------------|-----|------------|
| Integración Bonos i-Med            | v15 | 01-01-2016 |
| Agendamiento Pacientes WEB         | v16 | 01-07-2016 |
| Escritorio Médico WEB              | v15 | 01-11-2016 |
| Restauración y Respaldos           | v15 | 01-11-2016 |
| Imagenología (RIS)                 | v15 | 01-01-2016 |
| Integración Admisión - RIS Externo | v15 | 01-01-2016 |
| Integración Admisión - PACS        | v15 | 01-01-2016 |
| Laboratorio Clínico (LIS)          | v16 | 01-07-2016 |
| Integración Admisión - LIS Externo | v15 | 01-08-2016 |
| RIS WEB Radiólogos                 | v15 | 01-01-2016 |
| Integración Boleta Electrónica     | v15 | 01-08-2016 |
| Integración Factura Electrónica    | v15 | 01-08-2016 |
| Integración LIS Externo - F.C.     | v15 | 01-01-2016 |
| Integración RIS Externo - F.C.     | v15 | 01-01-2016 |
| Gestión Abastecimiento             | v15 | 01-01-2016 |
| Gestión Pabellón                   | v15 | 01-01-2016 |
| Reservas de Pabellón WEB           | v15 | 01-11-2016 |
| Gestión Centro Dental              | v15 | 01-01-2016 |
| Gestión Clínica y Hospitalización  | v15 | 01-08-2016 |
| Cuadro de Mando Integral           | v15 | 01-08-2016 |
| Integraciones WEBSERVICES          | v15 | 01-01-2016 |
| Integraciones ODBC                 | v15 | 01-01-2016 |

## De los Requisitos Técnicos de Hardware y Software

Para la correcta prestación de los Servicios Kopland®, la plataforma tecnológica de su institución deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos :

Equipo Servidor

- **Software Recomendado:** OS X Yosemite o superior.
- **Hardware Recomendado:** MAC Pro Server 2015 (3,7 Ghz QuadCore, 12GB RAM ECC DDR3, 256GB SSD Flash Storage)

EQUIPOS CLIENTE (DESKTOP/LAPTOP)

- **Software**

**Mínimo:** PC sistema operativo Windows 7 o superior, MAC OS X Snow Leopard.

**Recomendado:** PC sistema operativo Windows 8® o Superior, MAC OS X Mountain Lion o superior.

- **Hardware**

**Mínimo:** Procesador single core 1,5 Ghz, 4GB RAM.

**Recomendado:** Procesador Dual core 2,5 Ghz+, 8GB RAM.

## De los Sistemas Operativos de los Equipos Clientes

Es un requisito esencial el que tanto el equipo destinado al servidor, como todos aquellos destinados a clientes, tengan licencias de su sistema operativo en norma legal vigente permitiendo así a todos estos equipos el siempre contar con las actualizaciones más recientes de su sistema operativo.

Silicon River no toma responsabilidad alguna por el comportamiento o rendimiento de equipos **que no tengan la licencia de su sistema operativo activada y en norma** con esta condición esencial.

De presentarse un comportamiento erróneo del sistema en algún equipo en específico del cliente que cumpla con todas las normas exigidas, se procederá a intentar replicar el mismo comportamiento en otro equipo de similares características, en donde de no presentarse el mismo error se descartará inmediatamente un problema con el sistema que influya en dicho comportamiento.

## De los Requerimientos de la Red de Datos

El tipo de conexión no tiene un requisito específico, pudiendo esta combinar segmentos LAN, WAN, WI-FI, etc, pero la latencia de un PING entre el equipo servidor y las estaciones del tipo cliente **no debe superar los 5ms**.

Cualquier latencia superior a la especificada detectada en la red podrá afectar, no tan solo a los equipos involucrados, sino también a los otros equipos que al tener que esperar transacciones de equipos con altas latencias de red para poder terminar sus propias transacciones.

La IP asociada al servidor instalado debe ser definitiva, por lo tanto, esta no puede ser cambiada o duplicada dentro de la red ya que esto afectaría al funcionamiento total del sistema. Cualquier cambio dentro de la red en la cual se vea involucrado dicho servidor debe ser supervisado con la plataforma tecnológica de Kopland®. De acuerdo a esto, ante cualquier cambio sin previo aviso Silicon River no se hará responsable por el inadecuado funcionamiento del Sistema Kopland®.

## De los Respaldos de Sistema

El respaldo de los datos almacenados en el software utilizado para prestar los Servicios Kopland® se llevará a cabo todos los días de forma automatizada (desde las 00:00 hasta las 23:59 hrs.), en donde será comprimido en formato zip con nombre cliente, fecha y hora sobre-escribiéndose diariamente quedando alojado en la carpeta compartida Shared Network previamente configurada en el servidor. Esta carpeta será de uso exclusivo para que él o los responsables puedan acceder localmente a esta, a través del usuario Informática y su respectiva contraseña, la que será enviada vía correo electrónico una vez que el sistema Infocare® se encuentre vigente.

De acuerdo a lo anterior, será exclusiva responsabilidad de cada cliente el copiar sus respectivos respaldos donde estime conveniente para el resguardo de sus datos. Cabe destacar que el último respaldo actual tiene toda la información ingresada anteriormente al sistema, por lo tanto, al sobre-escribir este respaldo diario no quiere decir que se esté perdiendo la información ingresada anteriormente a la fecha actual en dicho respaldo.

Para los clientes que no cuenten con un área local de informática, para el archivo de los backup diarios, está disponible la contratación del módulo “Restauración y Respaldos”, mediante el cual sus datos serán resguardados de manera segura y estarán disponibles ante cualquier tipo de emergencia o incidente.

El uso de los respaldos está destinado única y exclusivamente para que Silicon River pueda extraer desde ahí los datos necesarios en caso de alguna emergencia, ya sea por algún siniestro, accidente o falla en los archivos que mantenían los datos originales. Ninguna persona ajena a Silicon River podrá manipular estos respaldos para otra cosa que no sea simplemente almacenarlos en un lugar seguro para ser utilizados en los casos de emergencia antes descritos.

En caso que se de por finalizada la utilización de los Servicios Kopland®, se contarán 45 días desde el último día en el cual se utilizó en producción el sistema, para luego de eso hacer entrega de todos los datos que se encontraban almacenados dentro de los sistemas pero en formato DBF y en la misma estructura que mantenían dentro de los sistemas Kopland®.

## De las Instalaciones o Cambios del Sistema Kopland® a Otro Servidor

El servicio incluye sin costo adicional todas las tareas de normalización del servidor asociadas al cambio del sistema Kopland® de un servidor a otro, ya sea por mantención, prevención o por alguna desperfecto de este (Servidor) una vez cada 12 meses. El cargo por los servicios asociados a cambios de servidor adicionales en el periodo de los 12 meses, corresponde a 5 UF's, las cuales serán incluidas en la facturación del mes en curso de los servicios prestados.

## De las Políticas Comerciales

1. La facturación se emitirá con hasta 45 días de anticipación al primer día del mes correspondiente al periodo facturado, permitiendo así a todos los clientes contar con el tiempo suficiente para poder procesar los pagos de las mensualidades correspondientes.
2. Los pagos correspondientes a los periodos detallados en cada facturación podrán ser recibidos a contar de la misma fecha de emisión de cada factura.
3. El plazo máximo para pagar los servicios contratados es **último día hábil del mes correspondiente al mes en curso de la prestación de los servicios. Ej. El plazo máximo para pagar los servicios de Agosto 2016 corresponde al día Miércoles 31 de Agosto de 2016.**
4. Se considerará “en mora” todo cliente que exceda la fecha establecida en los pagos de cualquier factura emitida. Silicon River se reserva el derecho de suspender total o parcialmente los servicios contratados de cualquier cliente “en mora”.
5. Los clientes podrán optar a beneficios por pago anticipado de los servicios contratados. Estos beneficios corresponden actualmente a un 5% de descuento por pago anual y un 10% de descuento por pago bi-anual. Ninguna de estas modalidades de pago es renovable y al finalizar su periodo podrán optar a las distintas alternativas vigentes o bien continuar con el pago mensual sin beneficios.

## De las Suspensiones Temporales de Servicio

1. Cualquier cliente que se encuentre en mora podrá verse afectado por la suspensión temporal total o parcial de las funcionalidades del servicio.
2. Durante una suspensión temporal del servicio, la plataforma de soporte quedará limitada y restringida solo al uso de la mesa de ayuda.
3. Si luego de una suspensión del servicio se regularizan los pagos pendientes, la reposición del mismo tendrá un costo de 1 UF's por evento. Este costo será incluido en la facturación inmediatamente posterior al evento de reposición.

## Del Motor de Bases de Datos Filemaker®, Las Conexiones Concurrentes al Sistema y Sus Licencias de Uso de Software

Los componentes de software de base de datos de los Servicios Kopland® están desarrollados de forma integral bajo la plataforma Filemaker®, y con el objetivo principal de evitar la fragmentación de versiones de la plataforma Filemaker® es necesario que todos los clientes mantengan siempre la versión más actualizada compatible. Esto se debe cumplir mediante la suscripción al programa SBA (Solution Bundle Agreement) de licencias Filemaker®.

El contar con la versión más actualizada de Filemaker® permite entre otras cosas a todos los clientes de los Servicios Kopland® cumplir con los requisitos legales relacionados con el uso legal de licencias originales de Software, acceder fácilmente a contratar desarrollos de nuevos módulos de Kopland® y mantener vigentes las actualizaciones de los módulos contratados haciendo uso siempre de todas las herramientas, funcionalidades y elementos de seguridad que se van incorporando con cada nueva versión de Filemaker®.

Los Servicios Kopland® incluyen el derecho al uso de una licencia del tipo Desktop de la plataforma Filemaker® por cada concurrencia contratada durante todo el periodo que se encuentren vigentes los servicios contratados. El valor vigente de cada concurrencia adicional es de 0,5 UF (mensuales) y se podrán contratar en paquetes de a 5 unidades.

Las conexiones al sistema mediante las plataformas móviles Filemaker GO® y web Filemaker Webdirect®, utilizaran cada una de ellas una de las concurrencias contratadas por parte del cliente.

Los clientes podrán modificar la cantidad de conexiones concurrentes contratadas en la forma de un requerimiento mediante el módulo atención clientes. La habilitación de la solicitud se realizará en el curso de periodo correspondiente a la misma y los cambios en la facturación se verán reflejados en el periodo correspondiente.

## Del Proceso de Implementación

El proceso de Implementación se divide básicamente en 2 etapas:

La primera considera la instalación del software, etapa en la cual, se generará la parametrización de la aplicación. Ej.: Creación de Tarifas, creación de convenios, creación de horarios, etc. Dentro de este periodo, se realizarán las debidas pruebas del funcionamiento de la aplicación.

La segunda etapa considera la capacitación del personal y puesta en marcha de los sistemas. El encargado de la Institución que contrata los servicios deberá disponer de un lugar físico para que el personal de implementación de Silicon River pueda realizar las capacitaciones, además de asegurarse que el personal que utilizará el sistema tendrá el tiempo para asistir a éstas en el periodo dispuesto para ello.

Requisitos mínimos para una correcta capacitación :

- Lugar Físico para capacitar.
- Acceso a la red principal para computador del capacitador.
- De contar con más equipos, estos deberán estar normalizados y conectados a la red principal.

La capacitación se realizará según la planificación específica que entregue Silicon River en términos de tiempos y contenidos. Esta se realizará al público presente definido por el cliente, quienes de ser necesario serán los encargados posteriormente de transmitir lo aprendido a quienes se encuentren ausente. Cada uno de los asistentes deberá firmar la hoja de asistencia.

Sin perjuicio de lo anteriormente detallado y una vez realizada la entrega oficial a el Departamento de Soporte, los usuarios podrán realizar las consultas de uso general, vía telefónica, a la mesa de ayuda dispuesta para ello.

## De Los Componentes Incluidos en el Servicio

De forma mensual cada cliente contrata a Silicon River para prestar el servicio de administración de información con funcionalidades y características determinadas exclusivamente según sus módulos contratados. De forma complementaria el servicio Kopland® incluye además:

**Mantenimientos:** Reinicio de servidores y mantención a las tablas (archivos) del sistema. Mantenimientos consideran bajar el sistema y hacer “recovery” a cada uno de los archivos necesarios ya sea de manera preventiva o reactiva.

**Respaldos:** Se realizan respaldos de todos los movimientos que se realizaron durante el día, desde la fecha de inicio del sistema históricamente. Este respaldo se sobrescribe diariamente y queda a entera disposición de cada cliente.

**Mesa de Ayuda:** Su función es explicar o profundizar en la solicitud de los requerimientos, considera línea telefónica abierta para casos asistencia, consultas generales y/o emergencias. Estas llamadas son registradas en la “Bitácora de Llamadas”, la cual puede ser accedida por parte del cliente a través del “Módulo Atención Clientes”.

**Control de Incidentes:** Su función es prestar toda la ayuda que sea posible para el restablecimiento del normal funcionamiento del servicio, algún componente del software en caso de que cualquier contingencia así lo requiera.

**Plataforma de Soporte:** Todos los módulos contratados cuentan con la posibilidad de ser personalizados en su interfaz y/o corregidos en caso de ser necesario en cualquier momento a solicitud del cliente. Para este efecto la plataforma de soporte está destinada a canalizar todas las solicitudes de requerimientos sobre cualquier modificación solicitada de los módulos contratados. La institución definirá el personal que tendrá acceso al componente “Plataforma de Soporte” con sus respectivos niveles de permisos.

Condiciones para todas las solicitudes de requerimientos:

1. Las solicitudes deberán siempre corresponder a personalizaciones de interfaz o correcciones de programación del software.



2. Las solicitudes deberán ser realizadas a través del componente “Plataforma de Soporte” ubicado dentro del módulo atención clientes, accesible directamente desde el panel central del sistema Kopland®.
3. Las solicitudes deberán ser claras y específicas. La correcta descripción de la solicitud optimizará los tiempos de respuesta.
4. Las solicitudes deberán ser siempre individuales. No es posible solicitar múltiples requerimientos en una misma solicitud. Cada solicitud individual debe ser descrita en un requerimiento diferente, de modo que la gestión y el seguimiento sean también exclusivos de cada solicitud.
5. Las solicitudes no pueden ser modificadas en su descripción. Si una solicitud resultara por ejemplo ambigua, o errónea en su descripción, se finalizará, pudiendo siempre generar una nueva solicitud con la descripción correcta.
6. Las solicitudes no corresponderán bajo ninguna circunstancia a nuevas funcionalidades o nuevos módulos del sistema o cualquiera de sus componentes. Las nuevas funcionalidades de cada componente del software estarán disponibles para todos los clientes en formas de upgrades y los nuevos módulos del sistema pueden ser adquiridos bajo la misma modalidad que han sido adquiridos los anteriores.

Descripción de los distintos estados de las solicitudes de requerimientos:

1. **Factibilidad Técnica en Evaluación:** Se evalúa la factibilidad técnica de desarrollar el requerimiento solicitado, se determina el tiempo estimado que tardará el desarrollo y se asigna un responsable directo en la plataforma de soporte mediante quien se canalizará toda la comunicación relacionada con el requerimiento. Ningún requerimiento podrá tardar más de 72 horas en esta etapa.
2. **En Proceso de Desarrollo (Según Corresponda):** Se ha determinado que la solución del requerimiento tiene factibilidad técnica, pero la complejidad asociada a esta solución requiere desarrollo e ingeniería de software. Todo requerimiento ingresado en este estado implica la aplicación de distintas técnicas de programación e ingeniería, pruebas de laboratorio, documentación para el control de cambios, eventualmente documentación para los usuarios y pruebas de estabilidad, interferencia y eficiencia, por lo que el tiempo que estará en este estado variará dependiendo única y exclusivamente de la complejidad de la solución.
3. **En Proceso de Instalación (Según Corresponda):** Dependiendo de la complejidad de la solución, una vez que el “Proceso de Desarrollo” ha finalizado, las pruebas han sido realizadas con éxito y la documentación necesaria ha sido actualizada, es probable que la solución requiera una instalación de los desarrollos realizados en laboratorio, en la copia vigente del software del cliente. En esta etapa es muy probable que se genere la necesidad de reiniciar los servicios y el motor de bases de datos, por lo que la gran mayoría de estas instalaciones se realizan durante la noche, en donde la carga de usuarios es mínima o nula.
4. **Requiere Información Adicional:** Para poder continuar con las etapas del requerimiento es necesario que quien realice la solicitud del requerimiento haga llegar información adicional a la aportada hasta ese momento. Una vez recepcionada la información adicional requerida es muy probable que el requerimiento continúe su curso normal de desarrollo, sin embargo dependiendo también del contenido de la nueva información recepcionada, es probable que la solicitud debe nuevamente pasar la etapa de factibilidad técnica.

5. **Proceso Finalizado:** El requerimiento fue entregado por parte del desarrollador y ha terminado su ciclo de vida.

6. **Sin Factibilidad Técnica:** En este momento es imposible determinar el tiempo de desarrollo del requerimiento o técnicamente es imposible de realizar con las herramientas de software disponibles. Los requerimientos en este estado serán reevaluados en la medida que se generen nuevas condiciones o sean incorporadas funcionalidades adicionales en una nueva versión de Filemaker®, las cuales podrían permitir a futuro su realización.

7. **Sugerencia de Funcionalidad:** Todo requerimiento que bajo el criterio exclusivo de la plataforma de soporte corresponda a una nueva funcionalidad de algún componente del software, quedará asignado bajo esta etiqueta. En todo momento se podrá acceder a consultar si ya se está trabajando al respecto en alguna nueva versión de los distintos componentes del software y eventualmente tener una fecha estimada de lanzamiento del upgrade en el cual será incluida esta nueva funcionalidad.

8. **Componente Sin Contratar:** La solicitud corresponde a una funcionalidad o característica de un módulo de la prestación del servicio Kopland® el cual no se encuentra contratado a la fecha de la solicitud del requerimiento.

Respecto de los tiempos de espera en respuesta a los requerimientos solicitados, se deberá siempre considerar lo siguiente:

1. Cada una de las solicitudes necesitan un **análisis acabado respecto a la factibilidad técnica**, por consiguiente es necesario considerar los tiempos indicados por los especialistas y dependerá netamente de la amplitud y dificultad de la solicitud.

2. Es parte esencial de las políticas Internas de Kopland® el que toda eliminación, modificación y/o creación que afecte al sistema debe ser **registrada en nuestro Control de Cambios**. Por medio de esta herramienta usted podrá revisar las ediciones realizadas en su sistema.

3. Todo requerimiento que demande atención de un especialista, deberá esperar un tiempo para la **ingeniería de este, proporcional a la complejidad de la solicitud**.

4. Se deben **realizar pruebas a las tareas modificadas**, confirmando que se ejecutó de la manera apropiada, sin afectar a alguna otra área y finalmente confirmar que se desarrollo lo exactamente solicitado por el cliente.

## Del Módulo Atención al Clientes

El Módulo Atención Clientes es parte del servicio Kopland® y está disponible de forma gratuita para todos los clientes del mismo. A través de él los clientes contarán entre otras cosas con un completo detalle de todos los módulos contratados y disponibles del servicio Kopland®, acceso a la Plataforma de Soporte, estado actual de sus concurrencias contratadas y utilizadas, y la actualización más reciente de estos Términos.

## Del Equipo Servidor y sus Accesos

El equipo destinado a Servidor será de administración exclusiva de Silicon River, y su acceso por parte del personal de la institución será estrictamente controlado según las indicaciones que a continuación se detallan.

Existirá una carpeta compartida en donde se encontrarán siempre los instaladores y actualizaciones del motor de base de datos Filemaker® de los equipos cliente, así como también

el último respaldo completo del sistema. A esta carpeta compartida solo podrá acceder personal autorizado de la institución y estará protegida por contraseña la cual administrará nuestra plataforma de soporte. Podrá solicitar el cambio de esta contraseña a la plataforma de soporte de los Servicios Kopland® cuando lo estime conveniente.

Existirá una cuenta local de acceso limitado con nombre "Informática", con la cual, personal autorizado por la institución tendrá acceso físico y local al servidor en caso de ser necesario. Esta cuenta no tendrá en ningún caso posibilidad de acceso remoto y su utilización podrá ser supervisada y documentada para eventuales auditorias posteriores.

Existirá una cuenta especial, del tipo administrador, para garantizar el acceso físico a personal autorizado de la institución solo en casos de emergencia, principalmente cuando el acceso remoto desde la plataforma de soporte se vea interrumpido y sea necesario a nivel local realizar alguna acción correctiva o de configuración adicional para restablecer el acceso remoto. Una vez garantizado el acceso y superados los inconvenientes que implicaron la utilización de esta cuenta especial, la contraseña de la misma será modificada y guardada por parte del personal de nuestra plataforma de soporte para ser entregada nuevamente solo en caso de emergencia.

Se aplicarán medidas de seguridad adicionales según estén disponibles. Ej. Los equipos servidores de plataforma Apple® tendrán deshabilitado su acceso remoto desde otras plataformas distintas a la de ellos mismos.

El único acceso remoto habilitado y permitido como usuario del sistema operativo a los equipos del tipo servidor es aquel realizado por personal de la plataforma de soporte de los Servicios Kopland®.

Cualquier intento de acceso al servidor por parte de personal de la institución, sin previa autorización de la plataforma de soporte de los Servicios Kopland®, por cualquier vía local o remota distintas a las especificadas y autorizadas en los párrafos anteriores, será considerado un incidente y a su vez un acto malicioso, el cual supondrá la eventual terminación de todos los servicios contratados.

## **Garantías y Renuncias de Responsabilidad**

Usted acepta explícitamente que el uso que usted haga, o su incapacidad de usar el servicio Kopland® se encuentra bajo su exclusivo riesgo. Silicon River no garantiza ni declara que el uso que usted haga del servicio Kopland® será ininterrumpido o libre de errores. El servicio Kopland® y todos los módulos entregados a usted a través del servicio Kopland® se brindan "tal como están" y "de acuerdo con su disponibilidad" para su uso, sin garantías de ningún tipo, ya sean explícitas o implícitas, incluidas todas las garantías implícitas de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular, titularidad y no infracción. Debido a que algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de garantías implícitas, es posible que la exclusión anterior de garantías implícitas no se aplique en su caso..

En la medida que la ley lo permita, cualquier resultante derivada del uso que usted haga del servicio Kopland® o relacionada de cualquier modo con el uso que usted haga del servicio Kopland®, incluido, entre otros, cualquier error u omisión de cualquier contenido del software licenciado en los Servicios Kopland®, o cualquier pérdida o daño de cualquier tipo en los que se incurra como resultado del uso que usted haga de cualquier contenido, transmitidos o puestos a disposición de otro modo a través del servicio Kopland®, incluso si se advirtió sobre su posibilidad, no serán de forma alguna responsabilidad de Silicon River, sus directores, funcionarios, empleados, afiliados, agentes, contratistas o licenciantes.

Silicon River no declara ni garantiza que el servicio Kopland® permanecerá libre de pérdidas, deterioro, ataques, virus, interferencia, piratería u otro tipo de intrusión en la seguridad, y Silicon River no asume ninguna responsabilidad con relación a lo mencionado. Cada cliente será responsable de mantener las copias de seguridad entregadas de su propio sistema, durante y después del uso del servicio Kopland®, incluidos todos los contenidos y datos que se relacionen con el servicio Kopland®.

Al utilizar el servicio Kopland®, usted acepta que cualquier incumplimiento demostrable de estos Términos se considerará para todos los efectos una violación respecto de los mismos, en donde como consecuencia de esto Silicon River se reserva el derecho de suspender de forma total o parcial, temporal o permanentemente todos los servicios contratados por parte del cliente.

## **Contacto**

Si tiene cualquier consulta acerca del servicio Kopland®, póngase en contacto con nuestra plataforma de atención al cliente o a través de los métodos de contacto dispuestos en la sección "Contáctenos" en nuestro sitio web.

Gracias por leer nuestros Términos. Esperamos que disfrute los Servicios Kopland®.

Entidad contratante:  
Servicios Informáticos Silicon River SpA  
Arauco #163 Of. 34  
Valdivia, Chile  
RUT: 76.503.067-6