

Definiciones - Glosario

Ver historial de versiones al final

Para una mayor comprensión de los textos y documentos enviados y para mayor seguridad y tranquilidad del tomador de un servicio ó producto, establecemos a continuación algunas definiciones **en orden alfabético**.

Si existe la menor ambigüedad, observación, aspecto a pulir, sugerencia, le rogamos que nos lo haga saber. Gracias de antemano por su paciencia, hacemos un esfuerzo en ser claros y tener buenas prácticas, pero sabemos que siempre podemos hacerlo mejor.

Índice

Acceso a Aplicación web.....	3
App híbrida vs app nativa vs app web vs Pwa.....	3
Aprobación automática:.....	4
Anualidad.....	4
Autonomía.....	4
Autonomía ética.....	4
Autonomía técnica.....	5
Cliente.....	5
Comprador.....	6
Contratante.....	6
Contratista.....	6
CRUD.....	6
Datos informáticos.....	7
Datos innegociables.....	7
Datos propiedad del tomador:.....	7
Datos ultraprivados.....	8
Descuento por forma de pago:.....	8
Día 0.....	9
Disponibilidad en sus datos de contacto.....	9

Estadísticas anónimas.....	10
Enviar un mensaje a través de varios canales de comunicación de diferente naturaleza.....	11
Funcionalidad.....	11
Maquetación.....	11
Máquina cliente.....	12
Mensualidad.....	12
Pacto De Preservación De Precios.....	12
Pago periódico.....	13
Pago por suscripción.....	13
Pantalla, Pantallazo, pantallazo wireframe, pantallazo estático, pantallazo web, pantallazo funcional.....	14
Política de Reembolsos y Saldo a favor del tomador.....	15
Representación.....	16
Representación de almacenamiento.....	16
Reunión.....	16
Salvo situaciones de hiper-inflación.....	16
Salvo situaciones excepcionales.....	16
Salvo Situaciones Excepcionales En La Economía.....	16
Salvo situaciones inesperadas de caso fortuito ó fuerza mayor.....	16
Seguridad informática es servicio de medio, no de resultado.....	17
Situaciones excepcionales.....	17
Tomador.....	19
Usuario.....	19
Vigencia Del Saldo A Favor.....	20
Wireframe.....	20
Historial de versiones de este documento:.....	22

Acceso a Aplicación web

El “acceso” son solamente las “credenciales”, usuario y contraseña, no se refiere a contar con la tecnología interna de la aplicación.

Una aplicación web es un programa que se ejecuta en un servidor, generalmente orientada para poderse utilizar desde Internet. Cuando usted ingresa a la dirección URL de una aplicación desde su computador, su máquina es como un “visor” de la aplicación, y permite interactuar con el servidor: ingresar información, modificarla, borrarla ó leerla. Es decir, el navegador carga

la interfaz para enviar comandos al servidor, en los cuales puede ingresar ó consultar información. Pero todo el procesamiento se realiza en el servidor remoto.

Ver app híbrida vs app nativa vs app web.

App híbrida vs app nativa vs app web vs Pwa

“App web”, ó “Aplicación web compatible” **no es lo mismo** que una “app nativa” ni una “app híbrida”.

Una “app nativa” es una aplicación compilada específicamente para un sistema operativo de celular (Android, iPhone...).

Una “app híbrida” y una “pwa” son dos clases de aplicaciones con un principio muy parecido en donde la aplicación se carga y se ve como si fuera app nativ, pero realmente se basa en lenguaje de web. Puede funcionar offline.

Una “app web compatible con celulares” es una aplicación que solo está en el servidor y se carga siempre desde un navegador. No puede funcionar offline.

Las aplicaciones nativas representan un orden de precios y tiempos notablemente superiores. Menor esfuerzo y tiempo requieren las híbridas y PWA. Y aún menor esfuerzo y tiempo requiere una aplicación web COMPATIBLE con celulares. “Compatible” se refiere al tamaño de pantalla en un celular. Se sugiere que sólo en situaciones especiales para velocidad de los usuarios, se orienten los esfuerzos a una App Nativa ó incluso híbrida ó PWA, que esta transición se haga gradualmente. En gran parte de los casos, una aplicación web compatible será más que suficiente.

Aprobación automática:

Toda observación aplicará dentro del mismo mes o periodo en que se hace. Antes de realizar un cobro asociado a una entrega, el CONTRATISTA tendrá la cortesía de otorgar un tiempo máximo de 6 días hábiles para revisión al CONTRATANTE, en donde éste puede manifestar inconformidades e indicar causales concretas y justificadas de rechazo de un pago. El CONTRATANTE puede solicitar una prórroga para revisión después de una entrega, pero debe haber un plazo concreto a cumplir, no superior a 6 días hábiles, salvo si se

acuerda lo contrario. Si vencido ese plazo, no se recibe respuesta del CONTRATANTE, ni solicitud de prórroga para revisión con un plazo concreto, el CONTRATISTA puede pasar a realizar su cobro, considerándose ese silencio como "aprobación automática", y se considera que el CONTRATISTA pasa a tener derecho a realizar el cobro correspondiente a dicha entrega.

A revisar y aceptar si fuere el caso las cuentas que el administrador rinda de acuerdo con este contrato dentro del mismo mes o periodo de que tratan estas cuentas, sí EL PROPIETARIO no hubiere hecho observación alguna por escrito y dentro del periodo que se establecen en esta cláusula las cuentas se consideran aceptadas por parte del propietario.

Anualidad

Ver pago por suscripción

Autonomía

Adquiriendo la sana costumbre de los contratos de prestación de servicios, se establece que en nuestros pactos no hay forma de subordinación alguna.

Autonomía ética

Es condición sine-qua-non de la prestación de nuestros servicios y venta de productos, que se utilicen con fines éticos, para el sano ejercicio de su actividad empresarial ó misión social. Nos reservamos el derecho a rechazar solicitudes que consideremos escapen a la buena fe, la ética, las buenas costumbres, y por supuesto la ley, y le solicitamos a nuestros tomadores que sólo utilicen nuestros productos y servicios para la sana búsqueda del bienestar social en general.

Autonomía técnica

Procurando velar por los intereses de todas las partes, hay decisiones técnicas que son mejores que otras. Nuestra responsabilidad es vigilar de manera permanente cuáles son las mejores decisiones en beneficio de ambas partes. Se esperan del tomador aportes conceptuales, administrativos, de usabilidad,

facilidad de uso, correcciones de buen uso de su marca, y por supuesto actitud crítica sobre la calidad de nuestros resultados. Es nuestro deseo que el tomador nos retroalimente con observaciones, preguntas e interés. En particular, sobre el campo técnico, si bien invitamos a que nos cuente sus inquietudes técnicas, pertenecen a nuestra responsabilidad las decisiones internas finales sobre qué tecnología usamos, ó detalles técnicos minuciosos. Nuestro compromiso es que para usted sea de fácil consecución ó lo más estándar que se pueda el poder acceder a un servicio. Procuraremos siempre tomar decisiones altamente compatibles, y que, si esto en algún momento no se cumple (por ejemplo debido a dispositivos rápidamente cambiantes en el mercado), sea en situaciones muy particulares y debidamente argumentadas sobre su conveniencia (ejemplo, una tecnología que pueda ser superior a competidores ó versiones posteriores). La autonomía técnica aplica para todos nuestros resultados, salvo que explícitamente en algún entorno pequeño se pacte (ojalá por escrito) explícitamente lo contrario.

Cliente

La palabra “cliente” tiene varios significados.

Máquina cliente: su sistema con su navegador cuando se conecta a un servidor remoto y el servidor remoto realiza las operaciones de computación y guarda los datos.

Cliente “Tomador”: en adelante “tomador”, es quien toma nuestros servicios y nos contrata directamente. Ver “tomador”.

Cliente “usuario”: es toda persona que haga uso de nuestro servicio. Puede ser usted mismo, ó sus empleados operativos, ó las personas que le compran a usted.

Ver “usuario” y “tomador”.

Comprador

Prefiérase la expresión “tomador”.

Contratante

Prefiérase la expresión “tomador”.

Contratista

Nosotros

CRUD

Una sigla muy presente en documentos de entregables o de listas de actividades. Significa:

- C - (create) Crear datos
- R - (retrieve, read) Recoger, leer datos
- U - (update) Actualizar, modificar, editar datos
- D - (delete) Borrar, eliminar datos.

Todo esto siempre respetando otras pautas, como por ejemplo, ver “datos innegociables”, “datos ultraprivados” para que sepan qué debe esperarse. También, hay información que en lugar de borrarse debe quedar “inactiva” porque se perdería la trazabilidad al borrarla. Por ejemplo, si hace dos meses un empleado creó un registro, y ese empleado salió hoy de la empresa, quedará inactivo su usuario y algunos datos pueden quedar inservibles mientras esté inactivo, pero no se le debe borrar absolutamente como si nunca hubiera existido, ya que se perdería la trazabilidad de los registros que él creó en el pasado. Esto parecería inofensivo, pero no lo es: cuando una empresa tiene alta rotación de empleados, o es más de un empleado el que se ha retirado, se hace cada vez más difícil hacer trazabilidad de lo que ocurrió hacia atrás. Por ello esta administración del CRUD de datos debe hacerse con cuidadosas pautas de “integridad”, para reducir el riesgo de registros huérfanos.

Datos informáticos

Datos de registro automático, no son datos que un usuario ingrese a través de llenar formularios ó usar su talento humano. Son datos que se recogen del uso de la plataforma, para medir aspectos como desempeño de máquinas, tiempos, convergencia, seguridad.. Tiene fines de evolución computacional y de diseño: es información técnica de nuestro interés y propiedad, en donde se recoge cantidad de usuarios, visitas a nuestra infraestructura, intentos de ataques informáticos, bloqueos de seguridad, IPs de visitantes, fallos de

autenticación, tipo de navegador usado, sistema operativo, hábitos de navegación que nos permiten reducir distancias (cantidad de clicks) para llegar de un lado a otro, dificultades más sufridas de los usuarios, fases de interrupción de procesos, etc.

Datos innegociables

Son los datos que no están para venta ni entrega para el tomador o en general cualquier persona, salvo órdenes judiciales. Se componen de los datos informáticos (estos se generan de forma automática) y los datos ultraprivados.

Datos propiedad del tomador:

Son datos que usted ó sus empleados, ó comunidad a su alrededor, haya ingresado manualmente ó a través de algún archivo de importación, en el rol de ser usuarios de la plataforma (salvo los datos ultraprivados, ver definición).

Los datos particulares de sus tareas comerciales, administrativas u operativas no son de nuestro interés, es nuestro compromiso ético no usarlos para otros fines que prestar a ustedes algún servicio de nuestro portafolio y sólo nos reservamos el derecho de ingresar a ellos para:

- Situaciones de mantenimiento/escalabilidad que usted nos solicite
- Presentar a ustedes nuevos servicios ó demostraciones de portafolio con sus propios datos, para mayor facilidad de comprensión
- Usos que usted autorice ó solicite para compatibilidad con terceros, como entidades tributarias u operadores intermediarios autorizados por usted.
- Respaldo general de datos: backups, copias espejo para reacción.
- Depuraciones de seguridad informática
- Comprender mejor a los usuarios a través de gruesos análisis científicos que no tengan que ver con su negocio pero sí con nuestra interfaz; análisis científicos de datos (por ejemplo, de lenguaje natural) que nos permitan caracterizar de manera muy general nuestros servicios existentes ó potenciales servicios y productos futuros, su uso, maneras de interactuar con nuestra plataforma, su impacto en el desarrollo de una región, ciudad, país, etc. Por ejemplo: “nuestras plataformas suman un movimiento de XXX transacciones al mes”; “la mayoría de transacciones son múltiples de mil”; “la manera general en que se

describen movimientos contables es de esta manera”; “ciertas personas cometen este error en su trabajo”.

Si vemos la necesidad de hacer otro uso no previsto de sus datos, se les hará saber debidamente para contar con su autorización y agregarlos a estas posibilidades.

Datos ultraprivados

Información que por razones éticas y protección a la seguridad de las personas, no debe hacer parte de los respaldos que se entregan, por el potencial daño y riesgo que pueden representar a las personas. Hablamos concretamente de:

- Contraseñas, llaves de encriptación, preguntas secretas de seguridad, información de autenticación como nombre de usuario ó similar;
- información que el usuario seleccione como privada
- Información que el usuario indica que no desea compartir
- Información que el usuario manifiesta que desea almacenar sólo temporalmente, para borrarla cuando se cumpla cierto plazo, ó hasta que pierdan vigencia las razones de haber registrado esa información.

Para protección de la privacidad de los usuarios, los datos ultraprivados no hacen parte de ningún respaldo. No son propiedad ni de la casa de desarrollo, ni del tomador que contrata el servicio de desarrollo, sino estricta y únicamente propiedad de cada usuario individual del sistema. Es compromiso del CONTRATISTA eliminar esta información por completo en caso de que el tomador del servicio de una plataforma notifique su deseo de cerrar relaciones con nuestra empresa.

Descuento por forma de pago:

Algunos proyectos ameritan repartir riesgos, beneficios y costos. Los descuentos buscan incentivar a los tomadores con mejores hábitos de pago; y se ofrecen diferentes alternativas de pago para los tomadores en general, según su disposición de liquidez, disposición a formas de pago, y agilidad de trámites para reducir costos logísticos a ambas partes.

Una lógica importante para todas las formas de pago, es compensar a ambas partes por sus costos logísticos, por su nivel de confianza en la contraparte, y

por el nivel de liquidez asociado a cada fase. Éste es el propósito de ofrecer diferentes alternativas de forma de pago y descuento. El máximo descuento y beneficios se otorgará al pago anticipado de 100% al comprar un producto.

Día 0

Se da inicio a un proyecto para cumplimiento de su calendario cuando se cumplan estas condiciones:

- Se aprobaron desde ambas partes los términos del negocio: entregables, responsabilidades, forma de pago, respaldada en firma de aceptación.
- Si aplica, según forma de pago del respectivo proyecto según su liquidez, se verificó pago del anticipo para comenzar.

Disponibilidad en sus datos de contacto

Situación, en que una persona revise y retroalimente los intentos relevantes de comunicación por el bien del proyecto con la máxima inmediatez que sea posible ó contemplando situaciones especiales un plazo máximo de 10 días hábiles durante la realización del proyecto, pero que exista retroalimentación **humana** (no robots) y disponibilidad por al menos un medio de comunicación electrónica ó física. Posterior al fin del proyecto, los tiempos de respuesta en fase de garantía están documentados en los términos de garantía. Sólo aplica para información relevante en la que explícitamente se solicite por lo menos acuse de recibo y lectura. Si transcurren 15 días hábiles sin respuesta de alguna de las partes, o 25 días hábiles sin respuesta más allá del acuse de recibo, con intentos por varios canales de comunicación, la contraparte puede considerarlo incumplimiento, que puede agregarse a otros incumplimientos que pueda haber por otras causales.

Estadísticas anónimas

Gruesas estadísticas anónimas pueden ayudar a que tanto su empresa a nivel interno como su entorno tengan un mejor funcionamiento. Ecosistemas de empresas en donde, por ejemplo, se pueda saber que una comunidad de

tomadores requiere de mejores respuestas por parte de una entidad pública (algún regulador) ó privada (un proveedor). Otro ejemplo son datos de sintaxis y semántica del uso del idioma y en general: en la medida en que haya terminologías estándar para referirse a un objeto, más fácil será su búsqueda y disposición, lo cual beneficia a todos.

Para software específico que pueda llegar a manejar información especialmente sensible (íntima a nivel personal ó confidencial empresarial), usted tendrá la posibilidad de indicar o solicitar si hay algunos campos de datos sobre los cuales no desea participar en un programa general de estadísticas anónimas, sin atribución alguna. Se recomienda manejar esto con prudencia: usted podrá escoger zonas confidenciales en donde no desea participar del programa, pero de manera definitiva (permanente) tampoco podrán esas zonas beneficiarse de los frutos de dicho programa, si en algún momento se renuncia a él. Nuestro interés es anónimo orientado a grandes volúmenes, no particular, de manera que los detalles de sentido de sus contenidos ó su sentido último no son de nuestro interés, y de manera explícita este documento lo está acreditando.

Una ventaja de dejar que la mayoría de la información sí participe, es que usted podrá disfrutar gratuitamente de los hallazgos que surjan de toda la comunidad de tomadores, de forma que el trabajo de todos pueda beneficiarlos a todos, haciendo que su software sea cada vez más “inteligente” y le ayude mejor a su empresa.

Un ejemplo de esto ocurre con los motores de búsqueda: las personas permiten que un motor de búsqueda combine las formas más típicas en que las personas consultan un término, dónde hacen click, quién recomendó un cierto link para dar relevancia. La combinación de esa información, en la que participa toda una comunidad, así como el análisis de interacción humana, permite que todos se beneficien. Al motor de búsqueda no le interesan los contenidos de detalle, ni es su propósito leer textos sensibles (íntimos privados ó confidenciales): únicamente procesar información de manera gruesa, para facilitar el trabajo. Si se les impide la autorización, ello impide beneficiar al contenido con ventajas como su indexación para tener resultados más relevantes.

Un análisis anónimo orientado a procesamientos automáticos del lenguaje. Algunas interfaces que brindemos permitirán textos. No es de nuestro interés la información de su empresa, sino el uso del lenguaje: cómo hablan los seres

humanos, para a su vez facilitar su interacción con los sistemas. La observación del lenguaje permite ahorros de tiempo, construir estándares, para apoyar el trabajo de las personas, reducir errores, crear nuevos reportes, incluso sugerir síntesis entre conceptos que puedan parecer dispares para la mente humana. Desde un enfoque filológico, el conocer cómo hablan las personas, qué artículos usan, qué sintagmas de las oraciones de lenguaje humano utilizan en situaciones de velocidad, qué terminologías usan, qué fallas de ortografía, mecanografía, sintaxis cometen, es de nuestro interés general, para prestar cada vez más un mejor servicio.

Enviar un mensaje a través de varios canales de comunicación de diferente naturaleza

se busca que, si una de las dos partes no está respondiendo o cumpliendo, o no es fácilmente alcanzable, la contraparte intente entregarle el mensaje de diferentes maneras, por ejemplo una personalmente y otra por teléfono; otro ejemplo sería uno por correo y otro dejando razón con funcionario de confianza. No son válidos mensajes de texto ni mensajes en los correos de buzón de voz.

Funcionalidad

Ver “pantallazo funcional”

Maquetación

Convertir un diseño gráfico acordado (un pantallazo estático, un wireframe) a un lenguaje que permita al computador lograr ese mismo dibujo a través de un lenguaje descriptivo que permita reaccionar ante eventos, cargado de datos, cambio de tamaño de pantalla. Es por eso que no basta “llevar una imagen al navegador”, sino que esa imagen debe describirse en un lenguaje que pueda ser comprendido por la máquina, para que esta a su vez diferencie los botones, los campos de texto, sea amigable con estándares de máquina, etc. Los lenguajes más comunes que puede entender un navegador son HTML, CSS, JAVASCRIPT.

Una pauta común de la maquetación, se procurar compatibilidad con diferentes tamaños de pantallas (responsive), pero usualmente haremos énfasis en un promedio de tamaños según la funcionalidad o uso real más común. Por ejemplo, si un grupo de vendedores más probablemente trabajarán a diario varias horas desde su computador de oficina haciendo llamadas, se hace más relevante enfatizar en tamaños de escritorio que en pantallas más pequeñas, cuyo perfeccionamiento puede considerarse secundario. Estas decisiones de priorizar lo que es relevante en realidad para usted, permite mayor agilidad en sus maquetaciones y desarrollos en general.

Máquina cliente

Ver cliente

Mensualidad

Ver pago por suscripción

Pacto De Preservación De Precios

Nota preliminar: el siguiente pacto de preservación de precios, aplica salvo situaciones de hiper-inflación, de cambios por fuera de lo normal en indicadores económicos externos, o de modificaciones de precio causadas por un tercero que suministre un servicio del cual dependa vitalmente para poder prestar un servicio en determinadas condiciones. Ver definición "Salvo situaciones excepcionales en la economía". En tales situaciones anormales, en que la capacidad adquisitiva de un valor numérico de precio varíe más allá del umbral definido en la definición más abajo sobre hiper-inflación en este mismo documento, un pacto de preservación de precios puede perder aplicabilidad.

El **Pacto De Preservación De Precios**, consiste en que se procurará preservar para el tomador el costo que tenían los productos o servicios en el momento en que se realizó el pago del respectivo paquete que dio lugar al saldo a favor, ó el precio en que se hizo un acuerdo de pago para el largo plazo. PERO ESA PRESERVACIÓN DE PRECIOS ESTÁ SUJETA A LA ESTABILIDAD DE PRECIOS DE OTROS PRODUCTOS DEL MERCADO de los cuales dependa el contratista para poder prestar un servicio al tomador, incluyendo los precios que ofrezcan los proveedores de servicios y productos de funcionamiento

generales que permiten la supervivencia de la empresa contratista. A no ser que una oferta específica establezca algo diferente, el pacto de preservación de precios tendrá una duración máxima de hasta dos años, si se trata de un saldo a favor del tomador, ó de la duración del contrato, para cuando se trata de contratos con forma de pago que lo ameriten, siempre y cuando no haya cambios anormales en indicadores externos generales de la economía, es decir, suponiendo economías más o menos estables.

La empresa procurará que dicha preservación de precios sea automática; sin embargo, en caso de que por alguna razón no se efectúe dicha preservación o registro de manera automática, el tomador cuenta con 30 días calendario para exigir que, si un servicio o producto que se haya prestado como saldo a favor, se cobró con una tarifa mayor, se explique por qué existió dicho aumento, y solicitar a la compañía que se evalúe si dicho aumento de precios es justificado o no. Si la explicación de este causal no pertenece al ámbito confidencial, la empresa podrá dar una explicación detallada al tomador sobre dicho causal de aumento de precio.

Pago periódico

Ver pago por suscripción

Pago por suscripción

No todos los productos son objeto de compra, algunos se consideran un "alquiler" ó una "suscripción" a un servicio, que cubre efectos de licencia ó derecho de uso para el número de usuarios que se haya pactado; nuestros esfuerzos de seguridad, mantenimiento, soporte; el costo de la infraestructura disponible de manera permanente para que usted la use; que usted tenga a alguien disponible para que le resuelva cualquier dificultad ó mejora, ó proyección, ó deseo, ó inquietud, ó deseo de escalar el sistema; soporte frente a backups ó respaldos; inventar métodos para ayudar a usuarios nuevos en caso de que los tutoriales brindados no sean suficientes.

En una suscripción los pagos se realizan de manera periódica: anual, mensual, quincenal, semanal, etc. Cuando no se entrega el código fuente de una plataforma, sino que para economía del tomador se le cobra simplemente una suscripción, el costo de la suscripción debe ser notablemente inferior al precio de venta que tendría el producto (el porcentaje depende del riesgo y tipo de

producto). Para los pactos de precios de suscripción, también se aplica el pacto de preservación de precios “SALVO situaciones excepcionales” (ver definición).

Pantalla, Pantallazo, pantallazo wireframe, pantallazo estático, pantallazo web, pantallazo funcional

Muestra de una pantalla específica. Será a veces un resultado de un trabajo concienzudo de diseño gráfico, para lograr una funcionalidad esperada.

Parece simple, pero en ocasiones de alto uso de una pantalla es útil ahorrar decenas de segundos varias centenas de veces al día por un operario, y algunas interfaces requieren gran estudio. Cómo se organiza una consulta, un formulario, cómo se reducen clicks, cómo se reducen tiempos de cargado, cómo minimizar la fatiga de usuario, resultan ser una suma de decisiones que buscan contribuir al bienestar a través de un desarrollo.

Hay varios tipos de “pantallazo”. El entregable es estético y/o funcional, pero no incluye la receta técnica del código sobre cómo se logró dicha pantalla salvo que explícitamente así se indique.

Pantallazo wireframe, ó simplemente “wireframe”: es un wireframe de una pantalla. Ver “wireframe”

Pantallazo estático ó simplemente “pantallazo”: es una foto, una imagen, generalmente a color, de como se espera que una interfaz se verá en al menos un tamaño de pantalla.

Pantallazo web ó pantallazo Html: es una interfaz en html, que se puede empezar a revisar desde un navegador ya sea desde el computador ó desde un celular, ingresando a una dirección en Internet ó en una red local, ó en un archivo del computador.

Pantallazo funcional ó funcionalidad: está listo para empezar a ser probado en algunas de sus funciones.

Si sólo aparece la palabra “pantallazo”, debe entenderse que es un “pantallazo estático”. Además, a veces aparecerá “pantalla” como sinónimo de “pantallazo” en cualquiera de sus tipos.

El orden de diseño gráfico suele ser así (a veces se podrá pasar directamente de uno a otro):

1. Wireframe
2. Pantallazo estático
3. Maquetación
4. Pantallazo funcional

Política de Reembolsos y Saldo a favor del tomador

Para cada ciclo de pago, el tomador tiene derecho a reembolsos en dinero líquido en caso de negligencia de parte nuestra ó fallos a compromisos con dicho tomador que sean de nuestra exclusiva responsabilidad, dentro del costo de nuestra infraestructura y servicios, no se responden por daños por fuera de nuestra responsabilidad y control sobre el uso que se les de a nuestros servicios y productos. Sobre daños en entornos fuera de nuestro control y cuyo costo sea ajeno a nuestras decisiones y donde la legislación impida nuestra exclusión de responsabilidad, el máximo a pagar será de 1\$USD. Deben tenerse en cuenta aquí las excepciones del documento de [garantías](#).

En algunas ocasiones, puede ocurrir que un tomador tenga derecho a un saldo a favor por otras razones, por ejemplo un descuento ó una compra de algún paquete de servicios como el “saldo reembolsable para problemas pequeños”. A menudo el propósito de los descuentos es REDUCIR COSTOS FINANCIEROS, de manera que para situaciones de saldos por servicios, no se otorgan reembolsos en dinero líquido. **No obstante**, el proveedor se obliga a reconocer al tomador dicho saldo a favor, intercambiable en productos o servicios proporcionados por la compañía, con una vigencia mínima de dos años, y *salvo que existan situaciones excepcionales en la economía* (se definen estas situaciones en el presente documento).

Representación

Puede ser un texto, diagrama, video, ó cualquier forma explicativa para entender un resultado.

Representación de almacenamiento

Representación para entender qué se almacenará. Ver “representación”

Reunión

Si no se especifica lo contrario, se presume que es “reunión virtual”. No obstante, de común acuerdo de ambas partes se pueden acordar reuniones físicas presenciales cuando se considere útil y necesario.

Salvo situaciones de hiper-inflación

En viejos documentos nuestros, antigua forma de referirnos a un concepto que es más amplio, que luego se replanteó como: no aplica en los casos definidos como “**situaciones excepcionales**”.

Salvo situaciones excepcionales

No aplica en los casos definidos como “**situaciones excepcionales**” (ver definición)

Salvo Situaciones Excepcionales En La Economía

Ver la definición más amplia: “Salvo situaciones excepcionales”

Salvo situaciones inesperadas de caso fortuito ó fuerza mayor

Ver la definición más amplia: “Salvo situaciones excepcionales”

Seguridad informática es servicio de medio, no de resultado

Es imposible garantizar que jamás ocurrirán siniestros:

Es nuestra tarea velar por minimizar su riesgo e impacto, y prestar nuestros mejores servicios profesionales a su disposición; **pero** no asumimos como responsabilidad nuestra de manera abierta cualquier siniestro. No. Ya que no podemos asumir responsabilidad por un riesgo que no sabemos de qué se trate.

Parte de nuestra mitigación de riesgos incluye brindar a ustedes el acompañamiento para dejar instalada en su infraestructura un sistema diario de respaldos, y monitorear que dichos respaldos se soliciten, pero no podemos “obligarlos” a hacer esos respaldos, es responsabilidad de ustedes que aprovechen las herramientas que les brindamos. Buscaremos que con esos respaldos estén así preparados para reducir el impacto de cualquier siniestro, ya que dicho respaldo de COPIA de los datos en sus instalaciones será de su responsabilidad. Con nuestros esfuerzos de seguridad informática, además buscamos reducir su probabilidad. En síntesis, y dadas esas salvedades, nuestra responsabilidad aquí es: **el óptimo funcionamiento del procesamiento en línea.**

Situaciones excepcionales

Casos Fortuitos, Fuerza Mayor, altas variaciones en la estabilidad general de la economía ó alguno de sus indicadores (súbitas variaciones del IPC, ó de una divisa en que paguemos a algún proveedor, por fuera del promedio normal de variación), enfermedad, siniestros, imprevistos graves para cualquiera de las partes, ó simplemente novedades tributarias, novedades de ley, ó nuevas solicitudes de parte del tomador que escapen al alcance originalmente planeado.

Debemos acordar, que incluso en situaciones difíciles cada parte procurará evitar abusar de cualquier nivel de poder ó ventaja que tenga frente a la otra. Pactos considerados con la contraparte.

Es nuestro deseo ofrecer a usted un servicio estable, confiable, predecible. PERO ninguna parte puede garantizar que jamás habrá situaciones difíciles ya sea por fuera ó por dentro de ambas compañías. Aplica tanto para nosotros contratistas, como también es nuestro deber también ser benevolentes con situaciones excepcionales que se puedan presentar a usted como tomador, que escapen a sus mejores voluntades. En tales casos, ya sea a su favor ó el nuestro, ambas partes debemos estar preparados para renegociar, pero siempre de una manera justa y sin abusar de la benevolencia. La idea es que seamos amigables **pero justos. También** en situaciones extremas.

TODOS LOS PRECIOS que se sostengan durante un determinado lapso, o sobre los cuales se haya anunciado una preservación de precios, TIENEN UNA EXCEPCIÓN EN LO QUE AQUÍ EN ESTE DOCUMENTO DEFINIREMOS COMO SITUACIONES EXCEPCIONALES. Por ejemplo, situaciones de hiperinflación en la moneda local, ó situaciones en donde el valor de alguna divisa extranjera representativa (por ejemplo el dólar), tengan cambios drásticos. Se incluye la salvedad de la divisa extranjera porque algunos proveedores pueden ser internacionales.

Hay varias causales de esos grandes cambios. La pandemia del Covid-19 fue una situación excepcional que nos afectó a todos, tanto la oferta como la demanda, y es justo con ambas partes que en tales situaciones se permitan las re-negociaciones. Pero el espíritu de esta definición se redactó más de seis años antes de dicha pandemia, luego hay otras situaciones de ese tipo. Por ejemplo, desastres naturales, caos de orden público, especulaciones económicas, pánico económico, entre otros, que puedan perjudicar el ejercicio de usted y nuestro, y ameriten que, ya sea a su favor ó en favor nuestro, revisemos los términos.

El contratista sólo está obligado a sostener dichos precios, siempre y cuando no existan en el mercado directa o indirectamente situaciones de variaciones de precio excesivas que dificulten la posibilidad de sostener los precios anunciados. Por ejemplo, si cambia una divisa de manera drástica, y nuestros proveedores nos cobran en esa divisa, usted debe comprender que la realidad puede en el largo plazo superar la buena voluntad de cualquier proveedor, especialmente cuando se habla de grandes volúmenes de usuarios.

El pacto de preservación de precios consiste en conservar para el tomador una equivalencia numérica por un dinero pactado. Cuando la empresa pacta preservar dichos precios, este pacto aplicará únicamente para situaciones normales de la economía en las monedas en que se pacte la transacción (la moneda del tomador y la moneda del contratista), pero perderá aplicabilidad si para alguna de las monedas existe una situación de hiper-inflación; nosotros tomaremos que hay Hiper-inflación cuando el costo de la moneda tenga las siguientes variaciones. No siempre la variación de una moneda puede tomarse basada en la canasta familiar y el IPC, pues el suministro puede

depender también de servicios ó productos que se adquieren con proveedores extranjeros. De manera que el tomador debe comprender que variaciones importantes en las divisas pueden considerarse situaciones excepcionales en la economía. Los montos absolutos a continuación corresponden al valor nominal de la moneda en el momento de la compraventa, deben considerarse actualizados según IPC si el negocio es en Colombia, ó en general inflación del respectivo país para negocios fuera de Colombia, ó valor de la divisa para pagos en monedas extranjeras si aplicara:

Variaciones de IPC ó de TRM:

- a. Para montos inferiores al umbral de \$1'000.000 Mcte en Colombia: variaciones de más del 10% a partir de inicio de contrato.
- b. Variaciones de más del 5% acumulado a partir de inicio de contrato para montos superiores a \$1'000.000 Mcte en Colombia, en términos similares al literal a.

Tomador

La persona ó empresa que adquiere el servicio que prestamos.

Usuario

Persona que utiliza nuestra plataforma, ó en general que utiliza un servicio, producto que suministremos. Generalmente será la comunidad que hace parte de su empresa, por ejemplo y según aplique: aquellas personas que le compran a usted, ó sus empleados, ó sus administrativos, e incluso sus proveedores.

Vigencia Del Saldo A Favor

por razones de liquidez y disponibilidad de recursos, el contratista se reserva el derecho a que todo saldo a favor debe tener un límite en el tiempo.

El saldo a favor que pueda tener un tomador es un valor numérico, que no se capitaliza ni se valoriza, ni sufre intereses ni se actualiza con el índice de precios al consumidor. Si existe una situación especial de la economía de alta variación de inflación (hiperinflación, ó deflación) que actúe en contra de alguna de las partes, la parte perjudicada puede solicitar negociación debido a

la variación de la economía, y la contraparte se obliga a considerar y revisar la debida propuesta para dirimir el caso.

El tomador puede aprovechar dicho saldo a favor en servicios o productos como aprovechar el saldo restante en otros servicios como *Alquile un Programador* **según la tarifa vigente en el momento de la compra**, o tomarlo como saldo para un futuro trabajo, pero con la ventaja de que se conservan las tarifas en este lapso, hasta que termine el cupo, **salvo situaciones de hiper-inflación (Ver definición de “Salvo situaciones de hiper-inflación”)**. El pacto de preservación de precios es un beneficio adicional que se otorga a los pagos anticipados, en retribución a la importante reducción de costos logísticos y administrativos de cartera que implica esta forma de pago, y también a los acuerdos de precios. Se busca anticipar para el tomador aquí las condiciones límite y exógenas a nuestro control, hasta las cuales nuestra empresa puede sostener un precio.

Wireframe

Bosquejo de una página web, con trazos rápidos y de líneas, en donde se describe la ubicación de elementos de interfaz de usuario para lograr una funcionalidad.

Los wireframes plasman los resultados de un acuerdo ó reunión sobre preferencias de una interfaz computacional. Se utiliza mucho el término para hablar de aplicaciones web, páginas web, y recomendamos que esté a cargo de una persona experta en Diseño Gráfico, Experiencia de Usuario y Usabilidad.

Usualmente no llevan estilos ni tipos de letra, pero pueden indicarse algunos colores y pautas corporativas que sean sugeridos por algún participante.

Permiten tomar decisiones rápidas antes de aventurarse a procesos mucho más largos y complejos como pasar al **pantallazo estático**, la **maquetación** y el **pantallazo funcional** (ver definiciones).

Historial de versiones de este documento:

2021-feb-14	La palabra "cliente" es ambigua y se redujo su uso. Quien adquiere nuestros servicios se llamará "tomador". Aquellas personas que utilicen nuestros servicios se llamarán "usuarios". Estas y otras definiciones fueron agregadas y corregidas.
2021-ene-17	Se organizaron las definiciones en orden alfabético, se creó el índice, se fusionaron con "glosario" del documento de "Pacto general".
2020-abril-06	En el artículo 2, de "saldo a favor", se agrega que sí tiene derecho el CLIENTE a reembolsos en dinero líquido para situaciones de negligencia del contratista, ó fallos en sus compromisos que sean atribuibles a su exclusiva responsabilidad, salvo las "exclusiones de responsabilidad" que se mencionan en el documento de garantías . Antes únicamente estaba que no había reembolsos para situaciones de descuentos. Se agregó también que no hay reembolsos para compras de paquetes de servicios.
2020-abril-04	Las situaciones de hiperinflación para los fines del presente contrato se modificaron desde 20% y 10% a 10% y 5%, respectivamente. Aplica únicamente para contratos firmados a partir de la fecha. Se aclara que los indicadores económicos no se basan únicamente en la canasta familiar, pues existen proveedores en algunos suministros que cobran en divisas extranjeras, por lo cual debemos tener en cuenta una visión más integral de la economía.
2020-abril-01	El pacto de preservación de precios aplica también para acuerdos de suscripción, y para contratos largos que lo ameriten. Antes aplicaba solamente para saldos a favor del cliente. Las definiciones " Disponibilidad en sus datos de contacto ", " Enviar un mensaje a través de varios canales de comunicación de diferente naturaleza " y " Aprobación automática ", estaban antes en el formato general del contrato, y ahora pasaron a este documento de definiciones, con lo cual tenemos un solo listado de definiciones.
Marzo 2017	Edición
Aprox abril-agosto 2013	Nace este documento

