

PACTO GENERAL - Contrato comercial de prestación de servicios.

EXPECTATIVAS, SITUACIONES INESPERADAS, RESPONSABILIDADES MUTUAS, LÍMITES DE RESPONSABILIDAD, SERIEDAD DE LA PROPUESTA Y DETALLES CONTRACTUALES

EL PROVEEDOR: Investigación y Programación SAS

TOMADOR: usted

USUARIO: persona que hace uso de nuestros sistemas. Pueden ser personas con acceso temporal para un DEMO de producto. Ò en su ejercicio, SUS clientes, empleados, directivos, aliados, proveedores, personas autorizadas por usted ó también NUESTRO equipo de soporte.

Glosario	4
Precauciones sobre alcance y plazos	4
Entregables generales comunes a todos los tomadores: qué cosa SÍ, y qué cosa NO es entregable.	4
Qué cosa NO es entregable	5
Capacitaciones	6
Costos adicionales, costos posteriores, costos opcionales y derecho a descuentos	7
Impuestos	9
IVA	9
Renta	9
ICA	9
Congelación del proyecto y de servicios	10
Congelación por otras causales. Responsabilidades de buen uso por parte del tomador	11
Exclusión de responsabilidad	11
Pacto de buena ciudadanía	12

Suspensión del servicio, cierre de relaciones	12
Seguridad informática	13
Devoluciones por insatisfacción: cuándo sí y cuándo no hay devolución	14
Garantía, términos y condiciones	15
¿Hay traspaso de propiedad intelectual entre empresas? Respuesta corta: no.	16
Documentos adicionales que respaldan la propuesta y que enriquecen detalles de la negociación	17
Alcance de la propuesta, y vigencia	17

Glosario

Las definiciones de todos los documentos se han reunido en uno solo ordenado alfabéticamente, y con índice para facilidad, aquí:

<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/definiciones.php>

Precauciones sobre alcance y plazos

Puede ocurrir que una nueva legislación o situación que escape a nuestro control, que escape al alcance original de una propuesta, amerite una atención especial, lo cual podría retrasar así algunos de los entregables y alargando el plazo de pago. Es nuestro deber notificar de manera pertinente, oportuna de tales situaciones inesperadas si llegaran a ocurrir, pidiendo confirmación previa de usted como tomador.

Entregables generales comunes a todos los tomadores: qué cosa SÍ, y qué cosa NO es entregable.

Ver la sección “entregables específicos” del documento de propuesta específico para su compañía, como complemento a la presente sección.

Es valioso que sus expectativas tengan muy claro lo que habrán de recibir.

Aparte de lo ya dicho en la sección de entregables específicos para ustedes como tomadores, durante nuestra relación comercial, y hasta el fin de la misma, usted tendrá derecho y responsabilidad de descargar a diario copia actualizada de sus datos ("*datos propiedad del tomador*" en el glosario).

Debe entenderse que se adquiere **un servicio, NO un producto**.

Aparte de los accesos a la plataforma durante el tiempo que dure su suscripción, los entregables tangibles que usted recibe son los documentos e informes que resultan de los estudios que debemos realizar para comprender las realidades de su empresa. Dichos documentos les otorgan independencia en la medida en que se procura (salvo situaciones muy concretas) que sean conceptuales, de facilidad de lectura administrativa y no tan técnicamente específicos sobre la plataforma en detalle que suministramos, de manera que sean útiles de una manera amplia, documentos que no estén "maniatados" a nuestra plataforma, salvo si alguna explicación muy concreta así lo amerita, ó salvo si se explican interfaces ó instrucciones ó procedimientos muy concretos.

El único código que se entrega es:

1. El de la base de datos (en SQL), para que usted como empresa pueda reconstruir sus datos
2. Si es de su interés, en caso de terminar una relación comercial puede negociarse por un costo aparte el código del diseño gráfico del proyecto (HTML+CSS). Si bien nuestros resultados de diseño gráfico son de nuestra propiedad, se puede negociar una licencia de uso para otorgarles independencia a ustedes, siempre dentro del alcance previsto de la respectiva oferta de adaptación funcional y en reconocimiento a cualquier aporte ó participación de tipo conceptual que ustedes hayan podido hacer sobre mejores decisiones para dichas interfaces (usabilidad, apariencia visual, no incluye código ni decisiones técnicas, ver "*autonomía técnica*" en el glosario)

Qué cosa NO es entregable

- **No se entrega código de ejecución en servidor, por seguridad informática con todos nuestros tomadores.**
- **No se entrega** código de ejecutables de backups de seguridad u otras utilidades facilitadoras.
- **No se entrega** código de scripts de ejecución en máquina del usuario como javascript ni python.

Son cofinanciados los proyectos a medida que ofrecemos, lo que permite al tomador reducir costos para lograr la misma funcionalidad. No existe ningún intercambio de propiedades intelectuales, sino que cada parte es dueña de los frutos de su trabajo: los tomadores son dueños de los datos que ellos mismos ingresen a la plataforma (con excepción de los datos ultraprivados de los usuarios, ver glosario), nosotros somos dueños de los algoritmos para procesar, controlar, almacenar, comunicar y cualquier manipulación que se haga de esos datos. La evolución de nuestros algoritmos a lo largo de los años y diferentes proyectos, dotándolos de permanente innovación y productos derivados, es parte de lo que ofrecemos a toda nuestra comunidad de tomadores.

Es nuestra labor mantener su satisfacción para que usted se mantenga como nuestro feliz tomador, atado únicamente por la calidad y bienestar, y por percibirnos como superiores a su competencia. Pero si en algún momento usted como tomador desea suspender nuestra valiosa relación comercial (ojalá no, pero vamos a suponer esa fea situación), el cierre de relaciones consistiría únicamente en cerrar deudas de pagos pendientes, posteriormente le entregamos sus datos (a excepción de los datos ultraprivados, ver glosario) y, si es su deseo también eliminar sus datos de nuestros servidores de producción, salvo que, por su propia seguridad, pueda opcionalmente quedar algún backup NO-MONTADO (en archivo muerto, es decir no funcional) de respaldo en caso de que lo requiera la ley ó algún rastreo de seguridad informática ó alguna eventualidad futura no prevista así lo disponga, ó simplemente en un futuro usted decida que no era una cancelación permanente sino una suspensión temporal y decida reanudar.

Todo esto por los valores actuales, con las funcionalidades descritas en el presente documento, con un proceso de desarrollo como el descrito, con el soporte posventa documentado en el documento de garantías citado en la sección "documentos que respaldan la presente propuesta". Estos valores ya permiten cubrir con holgura sus valores actuales. Fijamos estos límites iniciales pensando en un precio inicial acorde con las realidades actuales de ambas empresas, así como de la carga que implica para nosotros dicho uso. Si el uso de la plataforma aumenta, implicará un esfuerzo mayor para nosotros, y para ustedes las mismas ganancias comerciales permitan financiar coberturas adicionales en esta oferta.

Algunos detalles técnicos que especifican en caso de su ausencia en la propuesta específica. Si se dice en la propuesta específica, allá hay prioridad. Para el uso de nuestra plataforma se establecen límites pensando en potenciales costos tanto de capital humano como de infraestructura, control en general. Estos límites a continuación aplican siempre que no se diga lo contrario en la propuesta específica:

- Si se suben archivos al servidor, un espacio ocupado no superior a 1Gigabyte.

Capacitaciones

Se darán a través de audiovisuales principalmente, para que les sirva en el futuro y puedan regresar a consultarlo cuantas veces deseen, pero sobretodo se les facilite a ustedes mismos capacitar a futuros empleados.

Están incluidas, bajo el compromiso para ustedes, de que su personal debe hacer un esfuerzo en revisar todo el material audiovisual explicativo que les enviamos, revisar el índice de todo el material que se les entrega, es decir, realmente involucrarse en el aprendizaje de todo lo nuevo.

Si algo relevante a nuestro proyecto y dentro de su alcance no estuviera explicado en los videos o no fuera suficientemente claro, pueden solicitarlo especialmente, y si se trata de una carencia nuestra podemos revisar qué forma de capacitación nueva podemos aportarles (ya sea prepararles texto, video, ó reunión virtual, etc), procurando que para que más allá de capacitar a una sola persona que nos hizo la pregunta, lo puedan compartir con sus futuros colaboradores.

Costos adicionales, costos posteriores, costos opcionales y derecho a descuentos

Todos los precios planteados son sujetos a variación de IPC. Es decir que una vez en ejecución nuestro acuerdo, anualmente los números pueden tener un ajuste equivalente a ese indicador.

Pueden ser causal de costos y tiempos adicionales: solicitudes por fuera del alcance ó condiciones adicionales pedidas por el tomador, solicitudes adicionales de fondo y forma, cambios estructurales, cambios de funcionamiento que se pidan sobre lo que ya existe y que no hagan parte de la propuesta final del proyecto; situaciones traídas por terceros como entidades de recaudos tributarios ó entidades de vigilancia y control ó estatales en general, nuevas regulaciones, legislaciones, normativas, reformas tributarias, situaciones tecnológicas inesperadas, nuevos estándares técnicos que puedan surgir, novedades del mercado en general, condiciones nuevas que escapen a nuestra voluntad, control y responsabilidad ó

capacidad predictiva a pesar de nuestra vigilancia del entorno y de todos los cuidados técnicos que sí hagan parte de nuestro compromiso.

Política de descuento por buen comportamiento de pago: En cada pago existirá un descuento opcional de 3% por buen comportamiento en pagos, aplicable si se realiza de manera cumplida hasta el 5 día hábil de cada mes. Posterior a ese día, aplicará la tarifa usual hasta el día 30. Posterior a ese plazo puede haber incremento en el valor de la factura vencida, y/o congelación en los avances presentados ó de los servicios, según aplique.

Costos posteriores: El plan actual plantea que el proveedor realice la entrega aún antes de que el tomador termine de pagar la fase de adaptación. Una vez terminados los pagos de la fase de adaptación, el costo de la mensualidad será más bajo, para cubrir el costo mensual ó anual de disponibilidad en línea, mantenimiento, soporte, algunas actualizaciones básicas de compatibilidad debido a algunos de los cambios usuales en la comunidad tecnológica, velar por la seguridad informática donde se debe comprender que todo esfuerzo en **seguridad es servicio de medio y no de resultado**. Significa que NO se otorgan garantías sobre cualquier tipo de siniestro que pueda ocurrir, pero sí se trabaja en mitigar probabilidades e impactos. **Este concepto es muy importante y se invita al lector a revisar la definición “Seguridad informática es servicio de medio, no de resultado” en el glosario, y también a leer el documento de garantías, para comprender qué cosas NO están cubiertas en la garantía.**

Actualización de precios

En toda oferta comercial, los precios que se predicen a dos años adelante ó más, forzosamente deben ser entendidos como “estimados”, ya que es difícil predecir situaciones de la economía en un plazo tan largo. En un plazo inferior a dos años, debe entenderse que hay una excepción, y es que se está suponiendo que la economía está estable. Una definición más amplia de esta excepción está en la definición “Salvo situaciones excepcionales” (ver glosario).

Allí se incluye, por supuesto, todo efecto de licencia, derecho de uso, para el número de usuarios descritos en la sección de entregables. Aplica la “política de mensualidades” dicha arriba.

Potenciales costos de reconexión del servicio

En caso de existir una desconexión por falta de pago superior a 30 días, puede haber un cargo de “reconexión” y cobro por mora ó gastos administrativos de cobro en la siguiente factura.

Costos opcionales

Es poco probable que lo necesite, pero es una pregunta que surge para algunas personas el acceso al código. El servicio no incluye dicho acceso, porque no se necesita para prestar el servicio. En caso de que en algún momento el tomador desee contar con código de la plataforma, ese costo no se le ha cobrado sin necesidad en el servicio de uso. Significaría un costo opcional adicional, en caso de que ese código esté disponible, el tomador lo considere necesario y lo solicite explícitamente. Sólo están disponibles estos códigos para usted, por seguridad:

1. Es gratuito, como parte del servicio, el acceso al código de la base de datos de aquellos datos que son “propiedad del tomador” (ver glosario)
2. Costaría un valor adicional acceder al código de plantillas específicas de diseño gráfico que se hayan diseñado para los proyectos con el tomador. El tomador sólo compra acceso al uso, consumo de estos diseños, pero de ninguna manera debe entenderse que eso incluye propiedad sobre su interior. Es igual que cuando se compra un almuerzo a la carta: se compra para consumir, pero eso no incluye la receta, eso es un costo aparte. Aquí ambas partes tendrán un derecho de uso no-exclusivo de los resultados de diseño, y opcionalmente el tomador puede comprar el acceso a ese código, si lo desea.

No estará disponible para la venta ningún código adicional. Esto nos permite ofrecer mayor seguridad informática y estabilidad empresarial a nuestros tomadores, que si se procediera de otra manera (a usted no le gustaría que base de código de su aplicación estuviera publicada ó fuera compartida con tomadores de otros proyectos, arriesgando a que se dieran vulneraciones informáticas).

Debe recordarse que en los datos que se entregan al tomador, NO estarán disponibles los “**datos innegociables**” (ver glosario).

Impuestos

Para mayores facilidades de liquidez a la hora de cumplir con los tributos al Estado, para cada pago se generará una factura.

IVA

De acuerdo al formato de autodiagnóstico emitido por el MINTIC, el presente servicio puede considerarse de tipo computación en la nube, bajo el modelo SaaS, con lo cual aplica el artículo 187 de la ley 1819 de 2016, que agrega el numeral 24 al artículo 476 del estatuto tributario, considerándose así excluido de IVA. El concepto 017056 del 25 de agosto de 2017 establece que la exclusión recae entre la relación comercial entre el proveedor y el consumidor, como en este caso ocurre. En el Concepto 100202208-1444 del 22 de diciembre de 2017 de la DIAN, se

ha confirmado que el prestador de servicio es quien realiza el autodiagnóstico. Y finalmente, en la consulta directa con radicado 8813636 a la DIAN, se ha verificado que para aplicar dicha exclusión frente a la DIAN será suficiente comentarlo en la factura para aplicar la exclusión de IVA.

Renta

Sí aplica, por el decreto 2499 de 2012, la retención del 3.5% a título de RENTA.

ICA

Adicionalmente, por el acuerdo 065 de 2002 del Concejo de Bogotá, así como la resolución DDI-052377 de 2016 de Secretaría de Hacienda Distrital, la retención máxima a título de ICA es del 0.966%.

Congelación del proyecto y de servicios

Recuerde que tenemos políticas de privilegios ó descuentos para quienes paguen tempranamente sus cuentas, en los primeros días del periodo y dentro del vencimiento de una factura. Si una factura ha vencido, se pierde acceso a esos descuentos.

Posterior a ello, existe un periodo adicional de pago por el valor facturado en su valor normal.

Pero posterior a ello, un pago causado que tarde más de 30 días en recibirse, puede generar congelación del desarrollo de un proyecto, y congelación en la prestación de un servicio, dejando inactivo el acceso a una plataforma y cualquiera de sus funcionalidades hasta que se verifique que un pago se haya hecho efectivo. El proveedor se reserva el derecho a que, si existe una desconexión, pueda haber cobros por reconexión, por mora y/o por costos de cobranza.

En caso de que usted no pueda pagar por dificultades económicas, pero desee tener acceso a un respaldo de sus datos, por favor contáctese con nosotros para estudiar y decidir sobre su caso particular.

La congelación incluye suspender el respaldo de datos, pero si ustedes han seguido nuestras recomendaciones, contarán con una copia del último día antes de la congelación.

Esta congelación no se aplicará si consideramos que su falta de pago se debe a un fallo de nosotros como proveedores. Nuestro deseo es procurar su máxima satisfacción en cada nuevo periodo. No es nuestro deseo perderlo a usted como tomador.

Se recomienda que:

- Los pagos periódicos se dejen aprobados de antemano con su área de tesorería/pagaduría/contabilidad, sugerimos que los realice la misma persona encargada de nómina ya que tiene el hábito de realizar pagos mensuales, ó en su defecto una persona encargada de realizar pagos periódicos a servicios públicos ó en general a cualesquiera proveedores.
- Y que sólo en caso de NO estar satisfechos con alguno de nuestros resultados, se indique cancelación ó suspensión de pagos. Pero la reducción de trámites (suponiendo siempre aprobada la solicitud de permiso de tesorería a gerencia para el pago de cada periodo, SALVO que gerencia diga lo contrario) será buena para todas las partes, y les permitirá más probablemente pagar dentro de los plazos de descuentos.
- Se recuerde que pagos tempranos generan descuentos.

Congelación por otras causales. Responsabilidades de buen uso por parte del tomador

Nuestros sistemas e infraestructura se construyen para el buen uso de un buen ejercicio empresarial. Esperamos un alto nivel de estándares éticos y legales en nuestros tomadores. En caso de que se utilicen nuestros servidores para apoyar directa ó indirectamente alguna actividad ilícita ó que falte a la ética, ó de ataque informático a terceros, nos reservamos el derecho de congelar el uso de la plataforma por tiempo que se decidirá en ese momento, ó a cancelar la cuenta. También, si una autoridad estatal así lo solicita.

La recomendación aquí es simple: use los servicios para el propósito que se le fueron entregadas, para el sano ejercicio de su misión y visión empresarial, siempre dentro de la buena fe, la ética, la legalidad, sin malograr las herramientas brindadas para lastimar ó hacer daño a los demás.

Exclusión de responsabilidad

Usted es responsable del uso que usted ó su grupo hace de nuestros sistemas, aplicaciones, y de las herramientas en general, productos ó servicios que se le suministren. Nuestra tarea consiste en brindar herramientas confiables para un funcionamiento de carácter neutral; un mal uso de los recursos suministrados es indeseable en nuestra infraestructura. Una vez se le entreguen las credenciales de acceso, el uso que se haga de su aplicativo en línea es de su responsabilidad.

Si usted piensa que alguien maliciosamente ha ingresado a sus cuentas ó que usted ha sido víctima de un delito informático, **está incluido en nuestro servicio** el intentar un diagnóstico sin costo alguno. Usted debe avisarnos de manera inmediata: eso nos permitirá rastrear la potencial situación delincinencial que usted nos indique, trabajar para resolver el problema, identificar el modus operandi del ataque, y eventualmente asesorarle para realizar acusación penal ante la ley de terceros responsables según aplique.

Ambas partes quedan excluidas de responsabilidad para situaciones de fuerza mayor ó caso fortuito.

Pacto de buena ciudadanía

Nuestros servicios buscan ser constructivos. Por ello nos reservamos el derecho a rechazar solicitudes que escapen a buenas prácticas, como faltar a la ética, a la legalidad, viabilidad ó sensatez técnica, buenas costumbres, salubridad, honestidad. A esto lo llamaremos “pacto de buena ciudadanía”.

Suspensión del servicio, cierre de relaciones

Hay dos tipos de causales de suspensión: voluntario y no voluntario.

Voluntario:

Usted puede terminar de usar el servicio en cuanto desee. De parte nuestra pedimos del tomador el cumplimiento ético de uso de nuestros servicios, cumplimiento de la ley, las buenas costumbres, cumplimiento de nuestros acuerdos y todo dentro de las cantidades técnicas de

consumo que se hayan contratado. Por ejemplo, en cuanto a número de usuarios, cantidad de recursos, uso esperado. Siempre que se utilicen nuestros servicios para el sano ejercicio de la misión declarada de su empresa de manera ética y honesta, es nuestro compromiso y deber esforzarnos para prestar un suministro confiable.

No voluntario:

Nuestra intención es construir tecnologías estables para el largo plazo. Pero no podemos ofrecer respaldo en caso de muerte, siniestros graves como enfermedades terminales, secuestros, extorsiones, robos, incendios, cambios en las legislaciones ó reglas de juego del ordenamiento social, cambios grandes en los indicadores económicos, es decir: si bien nuestras compañías llevan años de vida y hemos tenido la fortuna de haber sobrevivido con pasión en nuestro quehacer durante varios años en nuestras diferentes empresas, no podemos prometer a nuestros tomadores resistencia ante cualquier eventual grave siniestro de fuerza mayor ó caso fortuito que pueda perjudicar nuestra infraestructura, finanzas, ó la integridad personal de alguno de los miembros de nuestro equipo que esté a cargo de su proyecto. Sí es nuestra responsabilidad y compromiso el actuar para **minimizar el impacto** de potenciales siniestros, así como **minimizar su probabilidad de ocurrencia**. De la misma manera, si en algún momento algún siniestro le obliga a su compañía a suspender relaciones con nosotros, esperamos actuar con la misma benevolencia frente a situaciones que no podamos predecir ó evitar.

Artículo 10 del viejo contrato

POSIBILIDAD NEGOCIADA DE SUSPENSIÓN DEL CONTRATO: Si existieran dificultades especiales que causaran en una de las partes la necesidad de suspender el contrato, cada parte es responsable, so pena de ser calificada de incumplimiento, de avisar con al menos 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN posible de dichas dificultades. Ambas partes deben ser comprensivas con la contraparte, y negociarse compensaciones, si se causaran perjuicios. Y así las partes definir juntas un plazo ó condiciones para continuar, posteriores a la suspensión.

Seguridad informática

Tenemos varias medidas para reducir la probabilidad de que ataques informáticos tengan éxito, y de minimizar su impacto en caso de que lleguen a serlo.

Usted debe saber que todo servidor conectado a Internet, una vez “existe” en motores de búsqueda y empieza a recibir tráfico de visitantes, con ello vienen múltiples ataques informáticos que ***a diario*** intentan acceder maliciosamente a diversos servicios. Hemos tenido la oportunidad y fortuna de combatir exitosamente, prevenir exitosamente, anticipar exitosamente, múltiples situaciones de ataque informático. Pero otras compañías no han sido igual de afortunadas que nosotros, lo que nos ha permitido aprender de diversas situaciones. De manera permanente la seguridad informática es parte de nuestras obsesiones y marca directrices al construir nuevos componentes.

Es delicado para nosotros que un hacker malicioso pueda “salirse con la suya” en uno de tantos múltiples intentos. Trabajamos para que no sea así, y ya desde antes de nacer Investigación y Programación en el año 2012 se contaba con al menos 7 años de aprendizaje personal sobre seguridad informática.

Pero a pesar de tanto estudio, esfuerzo y trabajo, de ninguna manera podemos garantizarle a usted que jamás un ataque informático, de ninguna manera, tendrá éxito. En este punto debemos decir que nuestro esfuerzo es de medio y no de resultado. Aparte de trabajar duro en darle seguridad a la aplicación, de escoger excelentes proveedores en materia de servidores, también tenemos la medida de que para usted brindamos la posibilidad de descargar a diario su base de datos con la última actualización. Usted puede preguntarnos sobre las medidas de seguridad que adoptamos, en detalle, y con gusto podemos conversar al respecto, para discutir experiencias exitosas, riesgos, etc. La Seguridad Informática es un tema al cual le dedicamos especial interés, dado el alto costo anual que tiene para las empresas.

Dicho lo anterior, a pesar de esta exclusión de responsabilidad, debe usted saber que en materia de seguridad informática para lo que tenga que ver con nuestra aplicación, en nosotros tiene a un amigo, un aliado. Nuestros desarrollos en seguridad informática fueron creados para fines muy puntuales en esa materia, y existen algunas tendencias del mercado con las cuales discrepamos.

Devoluciones por insatisfacción: cuándo sí y cuándo no hay devolución

Existen estas potenciales situaciones de devolución, muy definidas:

1. Usted nos dio un anticipo, no ha recibido entregable alguno, y por razones ajenas a nuestra responsabilidad usted tuvo alguna situación inesperada u ocurrió algo que le hizo cambiar de opinión después de haber iniciado el proyecto. En tal caso, podemos hacer una revisión de qué tantos recursos hemos consumido de su anticipo, costo de trámites administrativos, contrastar contra resultados, y entre menos tiempo haya transcurrido, mayor porcentaje podrá usted recibir de su dinero de vuelta.
2. Usted nos dio un anticipo, ya sea para iniciar un periodo ó para iniciar un proyecto, y no está satisfecho con nuestro servicio, ha manifestado que tampoco es su deseo negociar alguna compensación y, muy a nuestro pesar (es nuestra tarea trabajar duro para que eso no ocurra), usted desea cerrar relaciones con nosotros ó simplemente dejar de usar el producto. Se revisará primero si efectivamente hay un fallo de parte nuestra, y en qué habremos faltado. En caso de que sea justificado, se hará una prorrata partiendo de los avances desde el último entregable, cuánto falta para enviarle el próximo entregable, y en un plazo de hasta seis días hábiles debemos tener definido el porcentaje de devolución, que puede ir del 0% al 100% de su último anticipo.
3. Cada pago supone que usted está satisfecho con el resultado anterior. De tal manera que cada nuevo periodo hay un nuevo entregable que usted debe aprobar para continuar

Garantía, términos y condiciones

La garantía cubre únicamente el tiempo de suscripción con nuestros servicios. En el instante en que se suspenda un servicio por cualquier causal (acuerdo mutuo, falta de pago, ó cualquier razón que aplique), también con ello se suspende la garantía.

La garantía incluye responsabilidad por nuestro software, la infraestructura suministrada de manera continua mientras el tomador cumpla con los pagos periódicos. Tanto la fase de adaptación, como la fase de terminar el pago por parte de ustedes, como la fase de soporte, mantenimiento y acompañamiento, vendrá además con la garantía de mantenimiento e infraestructura buscando estabilidad.

También incluye garantía por cualquier fallo en el software de backups y respaldo automático que se entregue al tomador con el fin de mitigar impactos en caso de siniestros inesperados.

Existen factores que escapan al control del proveedor, y no hacen parte de la garantía. En los aspectos de seguridad, nuestro servicio es de "medio" y no de "resultado": no se puede garantizar ausencia de siniestros ni serán considerados de nuestra responsabilidad eventos ajenos que están listados en el documento de garantías; pero sí hace parte de nuestro compromiso el incluir esfuerzos rutinarios de seguridad para reducir la probabilidad de ocurrencia de siniestros que causen pérdidas de datos ó caídas de disponibilidad. Estos esfuerzos profesionales buscan minimizar riesgos de este tipo de eventualidades, con diferentes medidas de seguridad, varias de las cuales llevan a la fecha en funcionamiento varios años de manera exitosa. Por ejemplo, suministraremos al tomador una herramienta para descarga automática de copia de los datos en línea, contando así con mayor seguridad.

Así, pues, es importante que el tomador comprenda que no se puede garantizar la no existencia de situaciones de fuerza mayor ó casos fortuitos y la garantía no debe concebirse como un seguro de pérdidas. Si bien son situaciones de muy baja probabilidad, el tomador debe comprender que nuestro servicio es ser facilitadores con las mejores técnicas de las que seamos capaces y aplicando lo mejor de nuestros años de experiencia, pero no es nuestro servicio el asegurar datos, no es un "seguro todo riesgo". Se le otorgará al tomador una tecnología para que pueda contar con copia de base de datos con una periodicidad diaria, lo cual sumado a los esfuerzos velar por estabilidad, busca minimizar el impacto de situaciones por fuera de lo predecible ó evitable.

Lo anterior, con conceptos de garantía, se estipula en nuestro documento de garantías:

http://investigacionyprogramacion.com/docs_descargaslibres/garantia.php

¿Hay traspaso de propiedad intelectual entre empresas? Respuesta corta: no.

Respuesta corta: **No**. Pero hay una buena noticia para usted al final de esta respuesta.

Cada parte es dueña de lo que le interesa, y es valioso que separemos esos intereses. A ustedes les interesan sus datos, y que se les preste un servicio estable, confiable, con soporte. A nosotros nos interesan los algoritmos, el uso humano que se hace de nuestras plataformas, la forma como se expresan las personas para a su vez facilitar cada vez más a las empresas su trabajo. No nos interesan los detalles contables ó administrativos que sí son de interés de su gerencia, salvo las **estadísticas anónimas** (ver [glosario](#) para saber de qué se trata), por ejemplo: el cómo se expresa una descripción de un contador, para análisis de lenguaje semántico y de sintaxis de los idiomas humanos (español, inglés...). Nos interesa conocer los ataques informáticos que se le intentan hacer a su empresa (intentos de adivinar contraseñas, por ejemplo), la carga de uso que se hace de nuestra infraestructura (cuánta gente usa la aplicación, frecuencia, tamaños de datos, etc).

En resumen antes de pasa la **buena noticia**: ninguna de las dos partes requiere que la otra parte le ceda derechos patrimoniales, ni que haya modalidad alguna de transferencia de propiedad intelectual. Simplemente, cada periodo paga la adaptación y el uso del siguiente mes, se paga mes a mes ese derecho. El monto de adaptación, incluido en las mensualidades, cubre el esfuerzo humano realizado para adaptar nuestra plataforma en constante evolución a sus necesidades, no incluye un costo (innecesario) de derechos intelectuales.

Buena noticia: Si bien usted no adquiere propiedad intelectual de este desarrollo de software personalizado, es afirmativo que tenemos un reconocimiento para **pioneros**. Ofrecemos una regalía para su empresa en caso de que llegue a ocurrir que otras empresas puedan estar interesadas en un producto idéntico al suyo. En tales casos, nosotros deberemos correr con el soporte técnico, infraestructura, esfuerzos de seguridad informática, permanente atención al tomador, esfuerzos comerciales, responsabilidad legal, de tal manera que se le ofrece un máximo de una regalía del 4% de los ingresos brutos por cada factura (documentados en nuestras facturas) hasta completar, al cabo de varios negocios, regalías de un máximo 200% del costo que usted nos haya pagado a nosotros. Téngase en cuenta que aquí sólo se define el marco sobre lo que podría llegar a ocurrir, para expectativas claras de ambas partes.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES

-Punto 2 del contrato antiguo, pero editado, eliminarle lo que ya se dijo aquí en otros lugares, ó simplemente sintetizar mejor

Falta -Punto 9 del contrato -->sintetizarlo con el punto 2....

Inicio

El proyecto se considera iniciado en cuanto se cumplan las siguientes condiciones:

1. Por ambas partes: Firma del presente acuerdo
2. Por CONTRATANTE: pago de primer anticipo, y reporte de dicho pago.
3. Es condición además, que antes de transcurridos **tres meses** de duración del proyecto, el CONTRATISTA cuente por lo menos con el 80% de los materiales necesarios para implementación del trabajo (*recursos según aplique, por ejemplo bases de datos, textos y documentos en general, listados, datos a procesar, manuales, formatos, fotos, videos, cuenta de hosting, contraseñas necesarias, datos de contacto con terceros que hagan parte de un proyecto, el CONTRATISTA deberá indicar cuáles son estos recursos necesarios*) o una cantidad de material que el CONTRATANTE considere suficiente para ameritar entrega final del proyecto. Esto busca evitar que el proyecto se paralice por ausencia de material, y evitar que, bajo el costo actual del proyecto, el CONTRATISTA deba buscar repetidamente al CONTRATANTE para obtener este material de trabajo. Si quedara pendiente algún material cuya consecución toma más tiempo que la duración del proyecto, el CONTRATISTA se reserva el derecho a suministrar al CONTRATANTE los videos de capacitación necesarios para que los miembros de su personal puedan encargarse de terminar de montar el material o recursos cuyo suministro haya quedado faltando o el CONTRATANTE no haya podido conseguir al cabo de este plazo.
4. Por CONTRATISTA: debe ser su compromiso que en cuanto el CONTRATANTE cumpla la totalidad de condiciones mencionadas arriba, el proyecto se considera en marcha, sin demoras adicionales para empezarlo.

AUTONOMÍA: No existe entre el contratante y el CONTRATISTA relación alguna de subordinación. La autonomía responsable es un derecho y un deber del CONTRATISTA, como se menciona en "Obligaciones de las partes".

El proveedor tiene:

- autonomía ética
- autonomía técnica
- Responsabilidad sobre sus acciones
- No es responsable por terceros

Alcance de la propuesta, y vigencia

Este documento de condiciones vendrá acompañando una propuesta que se espera que sea completa para el panorama que hemos recogido entre todos.

El proveedor se reserva el derecho a que cambios de condiciones solicitados por el tomador durante la negociación, ya sea solicitudes nuevas en términos administrativos, logísticos, técnicos ó de otra índole sobre la presente oferta, ó cambios externos en proveedores externos, cambios en la economía ó en general cambios por fuera de nuestro control, pueden implicar costos y tiempos adicionales.

Toda propuesta es válida hasta 15 días después de la fecha del encabezado, salvo que expresamente se indique lo contrario.

Para las formas de pago en donde se permite al tomador diferir pagos en el tiempo, los valores descritos podrán ser actualizados según los indicadores económicos del IPC del DANE ó la UVR de la DIAN. Para todas las formas de pago, situaciones de inflación superiores al 10% a partir de la fecha de la presente propuesta, también pueden dar lugar a ajustes de precios.

ANEXOS - Documentos adicionales que respaldan la propuesta y que enriquecen detalles de la negociación

[A la hora de firmar el contrato, el cliente puede solicitar que estos anexos se agreguen al contrato, se enviarán a su correo en formato virtual con una firma digital]

Los siguientes documentos responden a preguntas frecuentes que tienen los tomadores de los servicios aquí ofrecidos.

- Documento de propuesta ó cronograma de actividades citado en el encabezado. Este documento de detalles de la propuesta actual, así como la factura aceptada, tienen carácter contractual y vinculante.
- **[Garantías - Términos y condiciones de soporte PosVenta. Filosofía de garantías](https://investigacionyprogramacion.com/docs_descargaslibres/garantia.php)**
https://investigacionyprogramacion.com/docs_descargaslibres/garantia.php
- **[Definiciones varias, como Pacto de Preservación de precios salvo situaciones de excepcionales de la economía](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/definiciones.php)**
<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/definiciones.php>
- **[Términos y condiciones de Servicio de Disponibilidad en línea](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/alojamiento.php)**
<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/alojamiento.php>
- **[SaaS 1: Conceptualización de Software As A Service](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/SaaS.php)**
<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/SaaS.php>
- **[SaaS 2: Soporte Software As A Service](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/licencia.php)** (por suscripción)
<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/licencia.php>
- **[Manifiesto del Software A Medida](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/software_a_medida.php)**
https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/software_a_medida.php
- **[Detalles sobre la gestión del fondo reembolsable de problemas pequeños](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/fondo_reembolsable.php)**
https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/fondo_reembolsable.php
- **[Políticas de confidencialidad y propiedad intelectual](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/confidencialidad.php)**
<https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/confidencialidad.php>
- **[Tratamiento de datos \(Habeas Data\)](https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/habeas_data.php)**
https://investigacionyprogramacion.com/documentos/tos/habeas_data.php