**ANEXO – TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PLATAFORMA PREDIUM**

El presente documento presenta los términos y condiciones generales de uso de la suscripción en la modalidad de software como un servicio (SaaS) sobre la plataforma **PREDIUM** con los módulos y cantidad de usuarios adquiridos a través de **CINTELI** COLOMBIA S.A.S. NIT. No. 900.992.984-2 (en adelante **CINTELI**) para SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA NIT. No. 890399011-3 (en adelante el “**CLIENTE**”) para dar cumplimiento al objeto del CONTRATO DE CONSULTORIA No. 4131.010.26.1000 del 17 de agosto de 2022 para “Implementar un Sistema de Información basado en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones TIC para la gestión catastral con un enfoque multipropósito en el Distrito de Santiago de Cali, dando cumplimiento a los Proyectos de inversión números BP-26003347 “Implementación del Catastro con enfoque Multipropósito del Distrito de Santiago de Cali”, BP26003424 “Renovación del Censo Inmobiliario Rural del Distrito Santiago de Cali” y BP-26003672 “Adquisición del Sistema de Gestión Catastral Multipropósito del Distrito de Santiago de Cali

1. Alcance de uso

* Alcance de uso: **CINTELI** otorga el derecho exclusivo e intransferible al **CLIENTE** para el uso de la plataforma **PREDIUM** consistente en la utilización de la suscripción y uso de software como servicio (SaaS) para la puesta en marcha de la solución: funciones y servicios necesarios en la plataforma tecnológica requerida para cumplimiento del objeto del CONTRATO DE CONSULTORIA No. 4131.010.26.1000 del 17 de agosto de 2022.
* Autorizaciones: El uso de la plataforma **PREDIUM** bajo el alcance descrito anteriormente está permitido única y exclusivamente a un usuario autorizado por parte del **CLIENTE**. Las credenciales de acceso son propiedad del usuario original y de uso personal e intransferible y solo podrán ser trasladadas a otro usuario si el primero pierde la autorización de uso. **El CLIENTE** es responsable por el cumplimiento del contrato por parte de los usuarios autorizados.
* Política de uso apropiado: Durante el uso de la plataforma **PREDIUM** el **CLIENTE** no debe poner en riesgo su funcionamiento normal y su seguridad, así mismo no debe descompilar, aplicar ingeniería inversa, procesar contenido ilícito o que constituya una infracción a cualquier ley, derecho de propiedad intelectual nacional o extranjera.

1. Responsabilidad de **CINTELI**

* Provisión del servicio y soporte: **CINTELI** realiza la provisión del servicio, el acceso y el soporte técnico y funcional de acuerdo con las condiciones del contrato definidas en Soporte de la plataforma **PREDIUM**.
* Acceso a datos del **CLIENTE**: **CINTELI** garantizará al **CLIENTE** el acceso a los datos del desde cualquier lugar y en cualquier momento, así mismo facilitará descarga parcial y final de su información.
* Ciberseguridad y reglamentación: **CINTELI** protege la infraestructura, el sistema de información, la información contenida y procesada y todo lo relacionado con la plataforma **PREDIUM** a través de las herramientas tecnológicas y administrativas aplicando las mejores prácticas en materia de ciberseguridad cumpliendo los aspectos reglamentarios sobre la protección de datos personales y de seguridad de la información.
* Uso y soporte Evolutivo : **CINTELI** puede modificar en cualquier momento las especificaciones del servicio y los términos y condiciones generales de la plataforma **PREDIUM** en razón a la evolución tecnológica, reglamentaria, nuevos requerimientos de personalización, entre otras, brindando nuevas y mejores capacidades para el cumplimiento del objeto del CONTRATO DE CONSULTORIA No. 4131.010.26.1000 del 17 de agosto de 2022.
* I+D+i - Investigación, Desarrollo e innovación : **CINTELI** podrá usar parciamente información obtenida por el uso del servicio de la plataforma **PREDIUM** por parte del **CLIENTE**, convertida de tal forma que no se pueda identificar su proceso y su propietario fuente, lo anterior con el fin de aplicar procesos de investigación, desarrollo e innovación.
* Eliminación de datos del **CLIENTE**: Al finalizar la vigencia de la suscripción, **CINTELI** eliminará los datos del **CLIENTE** que continúen almacenados en la plataforma **PREDIUM** excepto que la ley obligue a conservar a los cuales se les aplicará las condiciones del contrato.
* Cooperación con el **CLIENTE**: Ante procesos legales relacionados con datos del **CLIENTE**, **CINTELI** brindará el soporte requerido al CLIENTE en los términos de la ley. El **CLIENTE** asumirá los costos que dicho soporte requiera.

1. Responsabilidad del **CLIENTE**

* Datos del **CLIENTE**: El **CLIENTE** es responsable de los datos del **CLIENTE** y de su carga en la plataforma **PREDIUM** y autoriza a **CINTELI** para procesarlos únicamente con el fin de cumplir el objeto del CONTRATO DE CONSULTORIA No. 4131.010.26.1000 del 17 de agosto de 2022.
* Datos Personales: El **CLIENTE** es responsable de recopilar, mantener y procesar todos los datos personales contenidos en los datos del **CLIENTE** en los términos de la ley de protección de datos personales.
* Seguridad : El **CLIENTE** es responsable de aplicar buenas prácticas de ciberseguridad y seguridad de la información durante el uso de la plataforma **PREDIUM**.
* Descarga parcial de información del **CLIENTE**: Durante la vigencia de la suscripción el **CLIENTE** puede descargar y recuperar desde la plataforma **PREDIUM** sus datos en un formato estándar y sujetas a las condiciones técnicas disponibles de **CINTELI** y/o bajo común acuerdo.
* Descarga final de información del **CLIENTE**: Antes de finalizar la vigencia de la suscripción el **CLIENTE** puede descargar y recuperar desde la plataforma **PREDIUM** sus datos en un formato estándar y sujetas a las condiciones técnicas disponibles de **CINTELI** y/o bajo común acuerdo.
* - Uso y soporte de la plataforma **PREDIUM**: El **CLIENTE** es responsable por usar el servicio de la plataforma **PREDIUM** en los términos y condiciones del CONTRATO DE CONSULTORIA No. 4131.010.26.1000 del 17 de agosto de 2022.
* Pagar el valor de la suscripción.
* Suministrar anualmente, a solicitud de **CINTELI**, una certificación de que el programa se está utilizando de conformidad con las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo.
* Permitir que **CINTELI** efectúe u ordene en cualquier momento inspecciones a las instalaciones o máquinas de computación que posea a fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado en el presente Acuerdo.
* Tomar medidas preventivas usuales en la actividad de computación, con el fin de evitar que se produzcan fallas que le causen cualquier tipo de daño o perjuicio, ya sea a **CINTELI** o a terceros,
* Exonerar en cualquier caso, al **CINTELI** de toda responsabilidad derivada de los daños o perjuicios que pueda sufrir **CINTELI** como consecuencia directa o indirecta del uso inadecuado que se haga de la plataforma;

1. Módulos de la plataforma y usuarios licenciados

La siguiente tabla muestra la suscripción en la modalidad de software como un servicio (SaaS) sobre la plataforma **PREDIUM** con los módulos y cantidad de usuarios adquiridos por el **CLIENTE**.

|  |  |
| --- | --- |
| ítem | Modulo plataforma PREDIUM |
| 1 | CONSULTAS |
| 2 | SOLICITUDES |
| 3 | ASIGNACION |
| 4 | EJECUCION |
| 5 | VALIDACION |
| 6 | ACTOS ADMINISTRATIVOS |
| 7 | REPORTES |
| 8 | PRODUCTOS |
| 9 | ADMINISTRACION |
| 10 | USUARIOS |
| 11 | DOMINIOS |
| 12 | ADMINISTRADOR DEL SERVIDOR EXTERNO |
| 13 | COMUNICACIÓN |
| 14 | PLANTILLAS |

1. Uso y Soporte de la plataforma **PREDIUM**
   1. Tipo de soporte

**CINTELI** garantizará la suscripción a la plataforma **PREDIUM** y brindará el soporte técnico y funcional requerido para operar la solución, incluido, diseño, modelamiento, personalización, capacitación de la solución y el acompañamiento a los usuarios.

**CINTELI** ofrece el servicio de la plataforma **PREDIUM** 24 horas x 7 días a la semana con 95% de disponibilidad.

* 1. Gestión de incidentes

**CINTELI** gestionará los incidentes por medio de un punto único contacto denominado Centro de Asistencia Técnica (CAT) que posee una herramienta informática y personal técnico idóneo que brindará soporte y tramitará las solicitudes de servicio para resolver los incidentes, eventos y requerimientos presentados durante la operación, según ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como buena práctica para la gestión de servicios de Tecnología de la Información (TI) se definen como:

* Incidente: Es una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI.
* Evento: Es todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.
* Requerimiento: Es toda solicitud que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente o evento en un servicio. Son peticiones, inquietudes y solicitudes.
  1. Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS

**CINTELI** ofrecerá soporte técnico y funcional de acuerdo con el acuerdo de nivel de soporte y criticidad de un incidente o evento mostrado a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel de Criticidad - Descripción | Tiempo de respuesta |
| Alta: Evento o incidente que causa una interrupción total de un servicio de la plataforma PREDIUM suspendiendo la ejecución de un proceso de negocio de forma inmediata. | Dos (2) horas hábiles |
| Media: Evento o incidente que limita el uso de la plataforma PREDIUM sin bloquear la ejecución de un proceso de negocio de forma inmediata permitiendo su aplicación de forma parcial y controlada. | Un (1) día hábil |
| Baja: Evento o incidente que no afecta ningún proceso de negocio sin embargo debe atenderse el soporte para mantener los resultados del proceso bajo las especificaciones diseñadas. | Tres (3) días hábiles |

* El servicio de la plataforma **PREDIUM** es 24 horas x 7 días a la semana con 98.5% de disponibilidad.
* El nivel de servicio es de tipo 8x5xNBD:

Inicio de la solución del incidente al siguiente día hábil después del diagnóstico - NBD (Next Business Day).

Presentación de informes sobre incidentes 8 horas al día, 5 días a la semana.

Acceso al Centro de Asistencia Técnica: Lunes a viernes 8:00am – 12:00 pm y 1:00 pm a 6:00 pm .

* Actualizaciones ilimitadas al software según necesidad identificada por el CAT - 24 horas x 7 días a la semana.
* Horario de atención del CAT: lunes a viernes 8:00am – 12:00 pm y 1:00 pm a 6:00 pm.
* Disponibilidad Especial: En casos especiales previa coordinación y aprobación con el Gerente del Proyecto, podrá disponerse de atención a incidencias con criticidad alta o media durante horario no hábil.
* El tiempo de atención y de solución a los requerimientos serán definidos en común acuerdo entre el **CLIENTE**  y **CINTELI** en función de la complejidad y prioridad.
* La atención a incidentes, eventos o requerimientos que requieran información insumos del **CLIENTE** descontaran los tiempos que detengan la gestión por la espera de este factor.
  1. Ventanas de mantenimiento
* Mantenimiento programado: **CINTELI** informará al **CLIENTE** con 3 días calendario de anticipación, la programación de la ventana de mantenimiento a comunicando la justificación, duración y las funciones afectadas. En el momento de la ejecución reportará el inicio de la actividad y al final notificará el resultado final de la actividad. El tiempo invertido en este tipo de mantenimiento al sistema no serán consideradas en el cálculo de la disponibilidad de la plataforma **PREDIUM**.
* Mantenimiento no programado: **CINTELI** informará al **CLIENTE** la realización de la ventana de mantenimiento de carácter urgente y prioritario comunicando la justificación, duración y las funciones afectadas tan pronto como se presente la necesidad. En el momento de la ejecución reportará el inicio de la actividad y al final notificará el resultado final de la actividad. El tiempo invertido en este tipo de mantenimiento al sistema no serán consideradas en el cálculo de la disponibilidad de la plataforma **PREDIUM**.
  1. Nivel de escalamiento

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel** | **Nombre** | **Cargo** | **Contacto** | **Prioridad** | **Tiempo de respuesta** |
| 1 | Centro Asistencia Técnica (CAT) | Agente disponible | Celular: 3233545865  SERVICIOALCLIENTE@CINTELIGROUP.COM | Según clasificación de la incidencia | Según ANS |
| 2 | PREDIUM | Líder Funcional Componente A | JMARTINEZ@CINTELIGROUP.COM | orden técnico, administrativa | 8 horas hábiles |
| 2 | PREDIUM | Líder Funcional Componente B | MRODRIGUEZ@CINTELIGROUP.COM | orden técnico, administrativa | 8 horas hábiles |
| 3 | WILSON GUERRERO | Gerente de Proyecto | WGUERRERO@CINTELIGROUP.COM | orden técnico, administrativa, toma de decisiones o requerimiento del CLIENTE | 4 horas hábiles |
| 4 | JAVIER LOPEZ | Gerente de Cuenta | JLOPEZ@CINTELIGROUP.COM | orden técnico, administrativa, toma de decisiones o requerimiento del CLIENTE | 4 horas hábiles |
| 5 | LOBSANG GENARO | Director del Proyecto | LFLECHAS@CINTELIGROUP.COM | orden técnico, administrativa, toma de decisiones o requerimiento del CLIENTE | 2 horas hábiles |

La tabla presenta la estrategia para la transferencia jerárquica de un incidente ante una disposición de orden técnico, administrativa, toma de decisiones o requerimiento del **CLIENTE** en función de las competencias de cada rol.

De acuerdo con la implementación de buenas prácticas de ITIL para brindar una experiencia de servicio con calidad y atención en requerimientos, se implementa una mesa de servicios con la cual por medio de tiquetes se efectuará el seguimiento y atención de estos. La plataforma tecnológica dispuesta para ello corresponde a <https://www.yaledigocomo.com> /

1. Infracciones del **CLIENTE**

* **CLIENTE**, queda obligado a realizar todas las actividades necesarias y a iniciar las acciones legales del caso para la defensa de la plataforma del presente Acuerdo .
* En el supuesto de que **CLIENTE** tenga conocimiento de cualquier violación o supuesta violación de los derechos que detenta **CINTELI** sobre la plataforma, piratería o uso indebido del mismo, o cualquier acto de competencia desleal que comprenda el referido programa deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de **CINTELI**, a quien prestará toda la información y colaboración necesaria en el caso de que se decidiera iniciar acciones legales.
* La legitimación para el ejercicio de las acciones será de **CINTELI**, pudiendo ser realizada conjuntamente por ambas partes si así lo acordaren. En todo caso, **CINTELI** se obliga a defender los derechos de autor generados sobre el Software licenciado utilizando todos los medios previstos en derecho. Los gastos ocasionados por la defensa del Software licenciado estarán a cargo de **CINTELI**.

1. Terminación del Acuerdo

* El presente Acuerdo se terminará por alguna de las siguientes causas:

1. Por el cumplimiento del término indicado en este documento.
2. Por mutuo acuerdo entre las Partes.
3. Por el incumplimiento grave de alguna de las obligaciones del Licenciatario.
4. Por el incumplimiento grave de alguna de las obligaciones del Licenciante.

* Para las causas indicadas en los numerales c y d de la presente sección, la Parte cumplida deberá notificar de manera escrita a su contraparte los motivos del incumplimiento. Una vez notificado dicho incumplimiento la Parte incumplida tendrá diez (10) días hábiles para subsanar la causal de incumplimiento. En caso de no hacerlo la Parte cumplida podrá dar por terminado el Acuerdo sin necesidad de declaratoria judicial. Esta terminación será por justa causa y no otorgará a la parte incumplida la posibilidad de reclamar indemnización de perjuicios.

1. Resolución de conflictos

* Cualquier controversia o diferencia que surja entre las Partes por la celebración, ejecución, interpretación, terminación, liquidación, vigencia o naturaleza del Acuerdo , incluyendo pero sin limitarse a reclamos de cualquier tipo, pagos de sumas de dinero, cobros de facturas, cobros de sumas de dinero a cualquier título, cumplimiento de obligaciones, declaraciones contractuales, que no hubiere podido ser resuelta de manera directa entre ellas, se intentará resolver mediante un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes.
* Si en el término de quince (15) días a partir del inicio del trámite de la conciliación, no se llega a un acuerdo para resolver las diferencias entre las partes deberán obligatoriamente acudir a un Tribunal de Arbitramento que funcionará en la ciudad de Barranquilla y que estará sujeto al Reglamento del
* Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres árbitros, quienes serán abogados colombianos y decidirán en derecho.
* Los árbitros serán designados de común acuerdo, o a falta de acuerdo para dicho nombramiento, la cual se presumirá ocurre si transcurridos quince (15) días a partir de la solicitud de una de las partes no han logrado un consenso sobre los tres árbitros, el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Barranquilla hará la designación de los árbitros que faltaren por ser nombrados. El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo, o en la de conciliación, así como el laudo arbitral será de obligatorio cumplimiento para las partes. Cualquiera de ellas podrá exigir su cumplimiento mediante el proceso ejecutivo, caso en el cual el acta en la cual se consigne el acuerdo o la conciliación o el laudo prestará mérito ejecutivo. En virtud de la presente cláusula compromisoria las Partes acuerdan expresamente que todos sus conflictos legales serán resueltos por el tribunal de arbitramento a que se refiere la presente cláusula y, que en consecuencia, la jurisdicción civil colombiana no será competente para conocer de ningún conflicto que surja o se relacione con la relación contractual de las partes.