

**FICHA TÉCNICA - TÉRMINOS Y CONDICIONES
SERVICIO DE TRÁMITES EN LÍNEA Y/O PAGOS EN LÍNEA**

El presente acuerdo de términos y condiciones se suscribe entre: LA ENTIDAD, persona jurídica identificada y domiciliada tal como aparece en el Contrato / Propuesta del cual este documento es anexo, en su calidad de Representante de la entidad quién firma el presente documento; por una parte, y que de ahora en adelante será denominado EL CLIENTE; y por otra parte STEFANINI SYSMAN S.A.S, persona jurídica identificada con NIT 800.021.261-8, domiciliada en Paipa, Boyacá, Calle 24 N 20-29 representada por HENRY DE JESÚS PUERTO VÁSQUEZ, identificado con C.C. 4.191.845 de Paipa en su calidad de Representante Legal, que de ahora en adelante será denominado STEFANINI SYSMAN.

Este documento hace parte integral de la propuesta comercial de "SERVICIO TRÁMITES EN LÍNEA Y/O SERVICIO PSE " presentada a la entidad CLIENTE. Es importante que EL CLIENTE lea los siguientes términos y condiciones, una vez aceptada la propuesta comercial este documento se incorpora a este acuerdo comercial entre las partes.

Cuando el CLIENTE requiere servicios adicionales a los contenidos en el presente documento/acuerdo de términos y condiciones, se presentará propuesta adicional a consideración de la entidad CLIENTE y se facturará por separado de la propuesta inicial.

1. OBJETIVO

Los servicios trámites y pagos en línea permiten a los contribuyentes y usuarios finales agilizar sus procesos. Para obtener estos beneficios EL CLIENTE de acuerdo a la necesidad de la entidad contratará aquellos que considere necesarios en su gestión.

Nuestros servicios en línea se adhieren con lo estipulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018).

2. SERVICIO TRÁMITE EN LÍNEA

El servicio de TRÁMITES EN LÍNEA permite realizar trámites en línea facilitando a los contribuyentes o usuarios de las entidades consultas, impresión y pago de facturas, descarga de certificados, desprendibles, inscripciones a portales web de las entidades.

Este servicio se brinda en implementación (nuevos) y renovación de los servicios e incluye:

- El servicio incluye guías virtuales para el ciudadano, disponibles en el sitio web de LA ENTIDAD.
- Asegura confidencialidad y privacidad de los datos.
- Asegura disponibilidad del servicio (estar al aire) durante por lo menos un 95% del tiempo de operación especificado en la propuesta comercial, sin tener en cuenta los mantenimientos del servidor o ajustes del servicio, programados por STEFANINI SYSMAN. Tales actividades serán notificadas con antelación al CLIENTE, de manera escrita y de ser necesario cotizados por separado.

A continuación se describen las funcionalidades que cada módulo tiene contempladas y disponibles para la prestación del servicio.

IMPUESTO PREDIAL

Impresión de Factura de Impuesto Predial por el valor total
Historial de pagos para el Administrador interno de SYSMAN
Generación de Paz y salvo Predial
Certificado de estratificación
Certificado catastral
Concepto de Uso de suelo

INDUSTRIA Y COMERCIO

Declaración de Industria y Comercio. (Formato Único)
Inscripción Industria y Comercio sin validación de documentos
Certificado de retención Industria y Comercio
Paz y salvo de Industria y Comercio
Inserción de datos de Industria y Comercio Cámara De Comercio - Alcaldía (CAE)
Servicio de verificación de autenticidad de paz y salvos

FACTURACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

Consulta e Impresión Factura de servicios públicos del período actual
Servicios públicos (envío de facturas a correo de suscriptores)
Informe de NÚMERO DE FACTURAS ENVIADAS ANUALMENTE para el Administrador interno de SYSMAN
Historial de Pagos y abonos (PARA SERVICIOS PÚBLICOS PREMIUM)
Reporte de bitácora de acceso (para usuario administrador)

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelos y luego suprímalo de su sistema. Gracias.

NÓMINA

Desprendible volante de pago de nómina- consulta
Desprendible nómina- envío a correo de los empleados
Certificado laboral

IMPUESTOS DECLARADOS

Declaración de Reteica

FINANCIEROS

Certificado de Retención en la Fuente

OTROS TRÁMITES

Certificado de contratos
Informe de Ejecución Presupuestal de Rentas e ingresos
Informe de Ejecución Presupuestal Gastos e inversión
Certificado de Ingresos y retenciones
Certificado de retenciones por IVA

Nota: Nuevas funcionalidades, informes, reportes, certificados que solicite EL CLIENTE son considerados desarrollos y/o personalizaciones que deberán cotizarse por separado en una nueva propuesta comercial.

2.1 ACTIVIDADES Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades para implementación de trámites nuevos comprende: implementación, capacitación, bolsa de servicios (soporte) Para servicios renovados comprenderá bolsa de servicios de soporte y en caso de requerirse capacitación a nuevos usuarios.

1.1.1 IMPLEMENTACIÓN del servicio vía Internet, de los trámites para la generación de documentos/certificados, especificados en la propuesta comercial. Incluye la personalización por primera vez de los documentos y certificados con la imagen corporativa de la entidad.

Procedimiento de implementación:

- 2.1.1.1 STEFANINI SYSMAN realiza levantamiento de información
- 2.1.1.2 EL CLIENTE debe verificar y garantizar las especificaciones definidas en el ANEXO A Requerimientos técnicos y realizar la configuración de APACHE TOMCAT o WILD FLY.
- 2.1.1.3 *EL CLIENTE debe enviar a STEFANINI SYSMAN, dentro de las primeras dos semanas a partir de la firma del acta de inicio, los formatos correspondientes:*
 - 2.1.1.3.1 *Facturas*
 - 2.1.1.3.2 *Paz y salvos*
 - 2.1.1.3.3 *Certificados*
 - 2.1.1.3.4 *Desprendibles*
 - 2.1.1.3.5 *Declaraciones*
- 2.1.1.4 EL CLIENTE debe enviar a STEFANINI SYSMAN logos y banners institucionales, para la personalización.
- 2.1.1.5 EL CLIENTE debe enviar Copia reciente de la base de datos, a STEFANINI SYSMAN.
- 2.1.1.6 STEFANINI SYSMAN realiza el desarrollo de los servicios adquiridos por la ENTIDAD.
- 2.1.1.7 EL CLIENTE debe proporcionar puerto e IP pública asignada por el proveedor de servicios de internet, IP del servidor de base de datos, Instancia, usuario y contraseña de conexión a la base de datos,
- 2.1.1.8 EL CLIENTE debe proporcionar acceso al servidor de aplicaciones.
- 2.1.1.9 STEFANINI SYSMAN, instala los componentes WEB y se realizan pruebas de funcionamiento, integración, seguridad y resistencia, todo desde la casa matriz de STEFANINI SYSMAN.
- 2.1.1.10 STEFANINI SYSMAN realiza puesta en producción, entrega formal del servicio y envío de instrucciones o manuales de usuario correspondientes.
- 2.1.1.11 El servicio NO incluye digitación de datos.

1.1.2 MANTENIMIENTO del servicio de trámites en línea, se brindará para los trámites renovados de acuerdo al contrato establecido con el CLIENTE.

1.1.3 CAPACITACIÓN de 1 hora realizada por STEFANINI SYSMAN mediante vídeo conferencia o vía telefónica, a los funcionarios que pertenezcan al área de implementación de la solución.

Condiciones para la capacitación

- 2.1.3.1 EL CLIENTE debe realizar solicitud formal a STEFANINI SYSMAN para la realización de la capacitación.
- 2.1.3.2 STEFANINI SYSMAN capacita a los usuarios del CLIENTE (del área correspondiente), en la administración del sistema, en el manejo de cada aplicación y en la generación de los diferentes informes.
- 2.1.3.3 El servicio NO incluye capacitación directa o Soporte directo a ciudadanos comunes o terceros ajenos a la ENTIDAD.
- 2.1.3.4 Para los procesos de capacitación en administración del sistema, se dictará como mínimo: al jefe (director) de la unidad de sistemas del CLIENTE o en su defecto a quien designe el representante del CLIENTE, quienes serán responsables de

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelos y luego suprimalo de su sistema. Gracias.

- capacitar a los demás funcionarios. En todo caso la conformación del grupo de personas a capacitar es responsabilidad del CLIENTE.
- 2.1.3.5 Sólo se realizará un proceso de capacitación durante la implementación del Software STEFANINI SYSMAN, si se hace necesario un nuevo proceso de capacitación, éste no será cubierto por el presente contrato y en consecuencia este proceso será facturado por STEFANINI SYSMAN de acuerdo al número de horas o fracción utilizados para el proceso.
- 2.1.3.6 EL CLIENTE entregará los requerimientos de ajustes a los formatos de informes en todos y cada uno de los módulos en fecha límite de mes calendario, a partir de iniciada la capacitación.
- 2.1.3.7 Es requisito indispensable que los funcionarios de la entidad CLIENTE sean conozcan el manejo de los procesos, normas y legislación relacionada con el área en la cual se implementa una aplicación. De tal manera, el CLIENTE se compromete a capacitar a sus funcionarios en las normas y requisitos exigidos por la legislación nacional, departamental y local para la realización de sus funciones.

1.1.4 BOLSA DE SERVICIOS para soporte telefónico y remoto de **10 horas** para el proceso de implementación y mantenimiento de los trámites especificados en la propuesta comercial, durante el plazo de ejecución del proyecto.

El servicio de soporte se prestará de acuerdo al ANS contratado por EL CLIENTE según FT 064 ANS y FT 173 BolsadeServicios Soporte V0.

Nota: En caso de consumir la totalidad de horas establecidas, se deberán cotizar por separado en una nueva propuesta comercial.

3. SERVICIO DE PAGO EN LÍNEA DE LOS TRÁMITES

El servicio de PAGOS EN LÍNEA permite realizar el pago de los servicios contratados por la entidad a través del BOTÓN DE PAGOS – PSE desde el sistema web de trámites en línea. El pago se puede realizar con tarjeta débito ó crédito directamente al banco con el que la entidad cliente haya realizado convenio, además realizar consulta de facturas online con impresiones con código de barras.

Este servicio se brinda en implementación (nuevos) y renovación de los servicios e incluye:

- Desde el sistema web de trámites en línea de STEFANINI SYSMAN, el usuario podrá realizar pagos en línea de los servicios contratados por la entidad.
- El servicio cumple con lo estipulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018).
- El servicio cubre el número de transacciones anuales, a través del Botón de pago en estado APROBADO durante el PLAZO DE EJECUCIÓN especificado en la propuesta comercial.
- Las transacciones aprobadas son aquellas que se generan cuando los ciudadanos ingresan a la plataforma de trámites en línea, seleccionan el pago de la factura y se verifican sus datos. Tales pagos quedan registrados en la base de datos de la entidad, en tiempo real.
- Asegura confidencialidad y privacidad de los datos.
- Brinda seguridad y agilidad de las transacciones para los ciudadanos.
- Asegura disponibilidad del servicio (estar al aire) durante por lo menos un 95% del tiempo de operación especificado en la propuesta comercial.
- Los usuarios se registran en la plataforma de trámites en línea, disponible en la página web de la entidad. Si los datos son correctos, la plataforma STEFANINI SYSMAN se conecta al servidor de aplicaciones de la entidad cliente y de acuerdo al servicio utilizado se actualiza, registra o consulta la información pertinente.

Nota: Este servicio se incluye si está descrito en la propuesta comercial.

3.1 ACTIVIDADES Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las siguientes son actividades que hacen parte del proceso de implementación del servicio de pago en línea

3.1.1 PROCESO DE INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

- 3.1.1.1 EL CLIENTE adquiere o ya tiene en funcionamiento la plataforma de trámites en línea STEFANINI SYSMAN.
- 3.1.1.2 EL CLIENTE realiza convenio con la entidad bancaria, y la entidad bancaria realiza presentación ante ACH.
- 3.1.1.3 EL CLIENTE debe proporcionar a STEFANINI SYSMAN:
- 3.1.1.3.1 Orden de servicio diligenciada en el formato suministrado por la pasarela de pago.
 - 3.1.1.3.2 Cámara de Comercio (si es empresa)
 - 3.1.1.3.3 RUT
 - 3.1.1.3.4 Fotocopia de la cédula del representante legal.
 - 3.1.1.3.5 Oficio del comercio y/o entidad confirmando cuenta de recaudadora (número , tipo de cuenta y modalidades de pago: débito y/o crédito)
 - 3.1.1.3.6 Acuerdo de términos y condiciones generales suministrados por la pasarela de pago.
 - 3.1.1.3.7 Formato de STEFANINI SYSMAN FM_139 AUTORIZACIÓN DE USUARIOS ANTE EL PSE.
- 3.1.1.4 STEFANINI SYSMAN realiza pruebas de integración de botón de pago.
- 3.1.1.5 ACH realiza el proceso de certificación.
- 3.1.1.6 EL CLIENTE realiza la configuración de cuentas según las especificaciones de la PASARELA DE PAGO.
- 3.1.1.7 STEFANINI SYSMAN realiza pruebas en producción.
- 3.1.1.8 EL CLIENTE realiza configuración de banco en el sistema local del producto STEFANINI SYSMAN.
- 3.1.1.9 STEFANINI SYSMAN notifica al CLIENTE la puesta en producción del servicio y las instrucciones necesarias.
- 3.1.1.10 EL CLIENTE debe poner en su sitio web corporativo un enlace de acceso para que los usuarios ingresen al servicio.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelo y luego suprímalo de su sistema. Gracias.

3.1.1.11 SI APLICA PAGO EN LÍNEA CON TARJETA DE CRÉDITO, EL CLIENTE debe tramitar y adquirir el CODIGO ÚNICO DE VENTAS NO PRESENCIALES para activar pago con tarjetas de CRÉDITO. EL CLIENTE debe diligenciar documentos que serán proporcionados por ACH.

4. HORARIO DE ATENCIÓN

El servicio de soporte se brindará de LUNES a VIERNES y/o de acuerdo a las necesidades de cada caso, como estime conveniente y se haya determinado en la propuesta comercial y el A.N.S contratado por el CLIENTE.

TIPO DE ANS	HORARIO DE ATENCIÓN Soporte telefónico	Soporte remoto (Programación / ejecución)
SYSMAN BLACK	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 6:00pm	Mismo día
SYSMAN GOLD	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00pm	Mismo día
SYSMAN PLATINUM	9:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	12 h

Nota: Se excluyen los días de fiesta oficialmente reconocidos.
Véase también en FT_064 ANS_SYSMAN

5. ANS – SERVICIOS DE TRÁMITES EN LÍNEA

De acuerdo a la **FT_064_ANS** contratado por el CLIENTE se brindará atención a las incidencias, requerimientos, peticiones, solicitudes, de la siguiente manera:

IMPACTO	SEMÁFORO	DEFINICIÓN	TIEMPO RESPUESTA ANS BLACK	TIEMPO RESPUESTA ANS GOLD	TIEMPO RESPUESTA PLATINUM
ALTO		Cuando se afecta un proceso misional del cliente que afecta directamente los recursos del cliente. ESTO INCLUYE: Dejar de facturar Dejar de presentar informes a entes de control Dejar de Liquidar de Nómina Caídas de la base de datos	<u>4 horas hábiles</u>	<u>6 horas hábiles</u>	<u>8 horas hábiles</u>
MEDIO		Cuando se afectan módulos administrativos no misionales (Por ejemplo, un módulo misional para una empresa de servicios públicos es la facturación de servicios públicos y para una CAR es facturación de tasas ambientales).	<u>8 horas hábiles</u>	<u>10 horas hábiles</u>	<u>12 horas hábiles</u>
BAJO		Cuando No afecta el uso diario del sistema, como el soporte de manejo del sistema (instrucciones de uso).	<u>10 horas hábiles</u>	<u>12 horas hábiles</u>	<u>14 horas hábiles</u>

6. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA

Una vez celebrado el contrato entre EL CLIENTE y STEFANINI SYSMAN se notificará según corresponda:

6.1 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Se notificará al CLIENTE mediante Acta de Kickoff. STEFANINI SYSMAN garantiza la disponibilidad y correcto funcionamiento durante el plazo de ejecución del contrato.

- **Para los servicios TOL – Trámites en Línea** Los usuarios se registran en la plataforma de trámites en línea, disponible en la página web de la entidad. Si los datos son correctos, la plataforma STEFANINI SYSMAN se conecta al servidor de aplicaciones de la entidad cliente y de acuerdo al servicio utilizado se actualiza, registra o consulta la información pertinente.

6.2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

STEFANINI SYSMAN puede suspender el producto y/o servicios dentro del plazo del contrato, si EL CLIENTE no cumple con lo especificado en el literal PROPIEDAD Y RESTRICCIONES, RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE del presente acuerdo. Tal suspensión se realizará dentro de los siguientes treinta días calendarios a la notificación al CLIENTE, previo agotamiento del debido proceso. Cualquier suspensión no exime AL CLIENTE de cumplir con sus obligaciones de pago como han sido especificadas en el la propuesta comercial.

6.3 TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Se realizará una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato, se notificará mediante comunicación e informe de actividades enviado al CLIENTE.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelos y luego suprimalo de su sistema. Gracias.

Una vez concluido el contrato, los productos y servicios de STEFANINI SYSMAN incluidos en el mismo, se desactivan y entra en vigencia el proceso de garantía, que tiene vigencia de 1 año a partir de la finalización de este. STEFANINI SYSMAN SAS atenderá únicamente las fallas funcionales, siempre que el defecto o error sea directa, sola e íntegramente imputable a STEFANINI SYSMAN SAS y no se hubiera dado ningún uso indebido y/o manipulación del PRODUCTO por EL CLIENTE y/o un tercero, fallos debidos a los sistemas con los que conviviera o interactuara el PRODUCTO, así como por un incumplimiento de los términos y condiciones del presente acuerdo por EL CLIENTE.

EL CLIENTE acepta que STEFANINI SYSMAN no tiene obligación de conservar sus datos y los datos de sus usuarios/ suscriptores/contribuyentes del CLIENTE más allá de 3 meses después de la finalización del contrato.

Cualquier incumplimiento de las condiciones del presente ACUERDO por **EL CLIENTE** facultará a **STEFANINI SYSMAN** a la revocación de la **LICENCIA**, quedando **EL CLIENTE** obligado a la inmediata devolución del **PRODUCTO** así como todo el material entregado en virtud del presente acuerdo, en un plazo de siete (7) días contados desde la notificación de **STEFANINI SYSMAN**, así como, en su caso, a indemnizar a **STEFANINI SYSMAN** por la totalidad de los daños y perjuicios sufridos con ocasión de la revocación de la **LICENCIA**. Los literales de propiedad y restricciones, confidencialidad y responsabilidades del CLIENTE, del presente documento, sobrevivirán a la resolución del presente contrato.

7. ANS de VALIDACIÓN CLIENTE (posterior al envío)

El CLIENTE podrá realizar una validación de los entregables de STEFANINI SYSMAN de acuerdo a los requerimientos, peticiones, solicitudes, incidencias, bajo los tiempos de respuesta de la FT_064 ANS según los siguientes tiempos:

IMPACTO	SEMÁFORO	DEFINICIÓN	VALIDACIÓN ANS BLACK	VALIDACIÓN ANS GOLD	VALIDACIÓN ANS PLATINUM
ALTO		Cuando se afecta un proceso misional del cliente que afecta directamente los recursos del cliente. ESTO INCLUYE: Dejar de facturar Dejar de presentar informes a entes de control Dejar de Liquidar de Nómina Caídas de la base de datos	<u>8 horas hábiles</u>	<u>12 horas hábiles</u>	<u>16 horas hábiles</u>
MEDIO		Cuando se afectan módulos administrativos no misionales (Por ejemplo, un módulo misional para una empresa de servicios públicos es la facturación de servicios públicos y para una CAR es facturación de tasas ambientales).	<u>16 horas hábiles</u>	<u>20 horas hábiles</u>	<u>24 horas hábiles</u>
BAJO		Cuando No afecta el uso diario del sistema, como el soporte de manejo del sistema (instrucciones de uso).	<u>20 horas hábiles</u>	<u>24 horas hábiles</u>	<u>28 horas hábiles</u>

Stefanini Sysman entenderá que en caso de no recibir objeciones a la presente, su entidad la ha aprobado y se dará por cumplida y aceptada la entrega aquí remitida dentro de los tiempos ANS de Validación. Estos serán NOTIFICADOS de manera formal en el FM_236 oficios de entrega.

8. SITIO DE ENTREGA

El sistema de trámites y pago en línea serán entregados, instalados y puestos en funcionamiento desde la casa matriz de STEFANINI SYSMAN, vía internet. Se realizará notificación a la entidad contratante mediante FM 236 y/o FM 204 InformedeSeguimientoaProyectos.

9. GARANTÍA

El servicio de garantía está a cargo de STEFANINI SYSMAN, el costo de la garantía única y del seguro estipulado en las condiciones del contrato, y se ofrece la garantía de calidad sobre el correcto funcionamiento de los bienes o elementos suministrados, según características definidas en la ficha técnica de cada producto. La garantía se presta por un año, contado a partir de la finalización del contrato.

Únicamente las fallas funcionales harán parte de la garantía de calidad del software según póliza suscrita del contrato principal. Dicha garantía se otorga siempre que el defecto o error sea directa, sola e íntegramente imputable a STEFANINI SYSMAN y no se hubiera dado ningún uso indebido y/o manipulación del PRODUCTO por EL CLIENTE y/o un tercero, fallos debidos a los sistemas con los que conviviera o interactuara el PRODUCTO, así como por un incumplimiento de los términos y condiciones del presente acuerdo por EL CLIENTE.

La entidad podrá solicitar los servicios por garantía de calidad basados en el siguiente procedimiento:

1. Hacer llegar la solicitud de forma escrita a las oficinas de STEFANINI SYSMAN.
2. STEFANINI SYSMAN revisará y analizará dicha solicitud.
3. Verificará que efectivamente aplique por garantía e informará por escrito las acciones que se tomarán y/o la respectiva programación de dichas tareas.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelos y luego suprímalo de su sistema. Gracias.

4. En caso no aplicar el cambio por garantía se presentará a su consideración los costos del servicio.

En el caso de servicios de prueba, éstos son provistos en las condiciones definidas en la propuesta y/o anexo técnico correspondiente y STEFANINI SYSMAN no ofrece garantías por esos servicios.

EL CLIENTE podrá solicitar los servicios por garantía de calidad haciendo solicitud escrita a STEFANINI SYSMAN, quién informará si aplica garantía y las acciones a tomar. En caso de no aplicar garantía, STEFANINI SYSMAN informará al CLIENTE los costos del servicio.

13.1 La garantía no cubre

- 13.1.1 Personalización del software para las necesidades de un funcionario de la Entidad CLIENTE ó nuevos desarrollos solicitados por el CLIENTE.
- 13.1.2 Fallas o errores causados por la mala manipulación de los registros del sistema, por parte de los propios usuarios o terceros o configuraciones erradas por el administrador o funcionario de la entidad asignado.
- 13.1.3 Las modificaciones, o mejoras que surjan en el transcurso de los talleres o los planes de pruebas.
- 13.1.4 Mal funcionamiento del sistema debido a casos de negligencia del usuario (manipulación de bases de datos, manipulación de archivos planos, tablas), en la operación del sistema STEFANINI SYSMAN, de acuerdo a las recomendaciones hechas por STEFANINI SYSMAN.
- 13.1.5 El re-entrenamiento de las personas que hayan recibido capacitación, o el entrenamiento de nuevas personas, por cambio de personal en el proyecto o por actualización de versiones. Para tales efectos, se adjunta con cada versión la explicación de los cambios para el manejo del usuario.
- 13.1.6 Daños en la información ocasionados por: configuración de la base de datos, la configuración de los equipos, configuración del sistema operativo, daños en los archivos por manipulación de los datos.
- 13.1.7 Reinstalación del software por cambio de equipos, pérdida o deterioro.
- 13.1.8 Fallas o errores causados por manipulación del producto STEFANINI SYSMAN, por parte de terceros ajenos a la entidad CLIENTE, que no son usuarios finales del sistema. Lo anterior debido a que estos terceros a través de sus usuarios, acceden a las bases de datos, o aplicativos, modificando la información y datos sensibles del CLIENTE. En ese entendido cesa toda responsabilidad de STEFANINI SYSMAN relacionada con la(s) licencia(s) instalada(s) para EL CLIENTE y SUS SEDES O FILIALES, respecto a la garantía de calidad, si cualquier persona NO AUTORIZADA, presta servicios de mantenimiento, asesoría en la operación del sistema, soporte y/o generación de informes del sistema.
- 13.1.9 No se incluye la realización de nuevas transiciones/migraciones, cruces, depuraciones de información de la Base de datos u otras actividades con información de la Base de Datos. Si el CLIENTE lo requiere, debe solicitarlo por escrito para su posterior análisis por STEFANINI SYSMAN. En tal caso, se trata de un proyecto y facturación independiente del presente. No será cubierta las nuevas transiciones/migraciones cuando la información inicial ha sufrido cambios de la transición/migración inicial certificada y autorizada por el interventor o el funcionario asignado por la entidad. En caso de requerirse será cubierto por la bolsa de servicio vigente.

10. PROPIEDAD Y RESTRICCIONES

EL CLIENTE conserva todos los derechos de propiedad y de propiedad intelectual de sus datos. STEFANINI SYSMAN conserva toda su propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre los servicios y programas de STEFANINI SYSMAN. STEFANINI SYSMAN se reserva todos los derechos de propiedad y de propiedad intelectual de lo desarrollado y entregado en el marco del contrato.

Los diseños técnicos, económicos y administrativos que STEFANINI SYSMAN realice sobre el SOFTWARE son de propiedad exclusiva de STEFANINI SYSMAN y en consecuencia STEFANINI SYSMAN podrá utilizarlos libremente e introducirles los cambios necesarios y modificaciones que estime convenientes. LA ENTIDAD no es propietario de los derechos de autor, de tal forma que no podrá dar utilización distinta a lo indicado y autorizado en cumplimiento de la Ley 44 de 1993, la Ley 23 de 1982, las Decisiones Andinas 351 de 1993 y 486 de 2000, y demás normatividad nacional, supranacional y tratados internacionales sobre propiedad intelectual aplicables en Colombia.

- 14.1** EL CLIENTE no puede ejecutar ninguna de las siguientes actividades respecto del sistema de información, por sí mismo, por cualquiera de sus agentes, o por terceros a los que por acción u omisión hubiere facilitado el uso de la licencia
- 14.2** Remover o modificar marcas del programa, ni los avisos de copyright y de marcas comerciales de terceros que STEFANINI SYSMAN haya incluido.
- 14.3** Modificar, desensamblar, compilar en reversa o hacer ingeniería en reversa a ninguno de los servicios, o acceder a los servicios para crear, apoyar o asistir a un tercero para construir o prestar soporte de productos o servicios a competidores de STEFANINI SYSMAN.
- 14.4** Licenciar, vender, rentar, transferir, distribuir, tercerizar, vincular a otro sistema de información, usar el software como aplicación alojada (ya sea como parte de un acuerdo de gestión de instalaciones, de tiempo compartido, de proveedor de servicios y/o de oficina de servicios), permitir tiempo compartido, divulgar características de funcionamiento o explotar comercialmente los servicios de STEFANINI SYSMAN.
- 14.5** Modificar, adaptar, ceder, traducir, conceder sublicencias, arrendar el Software sujeto a licencia o la Documentación, ya sea de forma íntegra o parcial (ni autorizar a terceros a que lo hagan).
- 14.6** Desplegar el Software sujeto a licencia en una empresa ni en un entorno de servidor de terminales para uso en múltiples equipos clientes remotos.
- 14.7** Distribuir copia de las aplicaciones licenciadas, de un computador a otro que no sea de su propiedad y por fuera del ámbito de acción de conformidad con el giro normal de su negocio y por fuera del marco establecido en este contrato.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelo y luego suprimalo de su sistema. Gracias.

- 14.8** Reproducir con destino a terceros los manuales de producto.
- 14.9** Ninguna parte de los servicios puede ser copiada, reproducida, distribuida, descargada. EL CLIENTE acepta hacer cada esfuerzo posible para prevenir que terceros no autorizados accedan a los servicios.
- 14.10** Permitir o realizar directamente la modificación del diseño del modelo de las bases de datos STEFANINI SYSMAN o impedir acceso a las aplicaciones.
- 14.11** El tiempo de restablecimiento en la plataforma WEB se determina en la Ficha técnica del servicio.

11. CONFIDENCIALIDAD

EL CLIENTE mantendrá estrictamente confidencial y no divulgará a terceros, ni en todo ni en parte, la información y documentación recibida de **STEFANINI SYSMAN (sin carácter taxativo)**, por escrito o verbalmente, en relación con el **PRODUCTO (Código Fuente, Código Objeto y procesos revelados o utilizados en ellos)**, ni lo usará, reproducirá, ni en todo ni en parte, sin autorización previa y escrita de **STEFANINI SYSMAN** y utilizará dicha información exclusivamente para los fines del CONTRATO. Así mismo adoptará las medidas oportunas para cumplir y exigir a sus empleados el cumplimiento de estas obligaciones, asumiendo como propia la vulneración realizada por sus empleados. La información relativa al **PRODUCTO** y sus materiales asociados tienen consideración de esencial por lo que la obligación de confidencialidad aquí establecida permanecerá en vigor más allá del término del presente ACUERDO, por cualquier causa, durante un plazo de cinco (5) años desde la terminación del contrato.

STEFANINI SYSMAN mantendrá estrictamente confidencial y no divulgará a terceros, ni en todo ni en parte, la información y documentación recibida del **CLIENTE**, por escrito o verbalmente, en relación con **SUS DATOS**, ni lo usará, reproducirá, ni en todo ni en parte, sin autorización previa y escrita del **CLIENTE** y utilizará dicha información exclusivamente para los fines del CONTRATO. Asimismo adoptará las medidas oportunas para cumplir y exigir a sus empleados el cumplimiento de estas obligaciones, asumiendo como propia la vulneración realizada por sus empleados. La información relativa a los **DATOS** y sus materiales asociados tienen consideración de esencial por lo que la obligación de confidencialidad aquí establecida permanecerá en vigor más allá del término del presente ACUERDO, por cualquier causa, durante un plazo de cinco (5) años desde la terminación del contrato.

La Información Confidencial no incluye aquella información que: (i) es o pasa a ser de conocimiento público sin mediar culpa o incumplimiento de la Parte Receptora de la misma; (ii) la Parte Informante usualmente revela a terceros sin restricciones sobre divulgación; (iii) la Parte Receptora obtiene de un tercero sin restricciones sobre divulgación y sin violar ninguna prohibición de revelación de información; o (iv) es elaborada en forma independiente por la Parte Receptora sin tener acceso a Información Confidencial.

STEFANINI SYSMAN regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales en la empresa, brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información. La Política de Protección de Datos Personales se estructura siguiendo los mandatos de la ley estatutaria 1581 de 2012, decretos y demás normativa que la complementa, modifique o derogue. <https://www.sysman.com.co/stefanini/politica-de-proteccion-de-datos/>

9.1 REFERENCIAS

EL CLIENTE acepta ser incluido dentro del material promocional de STEFANINI SYSMAN (logo y caso de estudio dentro de presentación corporativa, catálogo, página web y redes sociales) como un cliente de STEFANINI SYSMAN, siempre bajo un uso prudente por parte de STEFANINI SYSMAN y con manejo confidencial de la información que no haya sido suministrada por la entidad cliente como de acceso público, información expresamente catalogada como confidencial e información de los usuarios de la entidad cliente.

Toda mención que para cualquier efecto, sea este comercial o institucional, haga EL CLIENTE respecto del sistema de información frente a terceros, a medios de divulgación impresos, de audio, video, telemáticos, radiofónicos y de cualquier otro tipo, deberá incluir la siguiente Expresión en el mismo medio de divulgación utilizado: " COPYRIGHT STEFANINI SYSMAN S.A.S, Paipa, Colombia"

15. RESPONSABILIDADES

15.1 RESPONSABILIDADES DE STEFANINI SYSMAN

- 15.1.1** STEFANINI SYSMAN cumple con el alcance de la propuesta comercial, de acuerdo con en el cronograma definido al inicio del proyecto, labor a coordinar entre el CLIENTE y el coordinador de atención al cliente de STEFANINI SYSMAN S.A.S.
- 15.1.2** STEFANINI SYSMAN S.A.S. será responsable de todas las obligaciones laborales que se deriven de la vinculación del personal que como empresa proveedora asigne a la ejecución del proyecto objeto de la presente convocatoria. EL CLIENTE no será responsable por el incumplimiento del contratista de este numeral.
- 15.1.3** STEFANINI SYSMAN S.A.S no será responsable por la falta de conocimiento del usuario o funcionario en los diferentes procesos administrativos.
- 15.1.4** STEFANINI SYSMAN no será responsable por fallas en el servicio ocasionadas por: actos de guerra, hostilidad, fallas eléctricas no atribuibles a la entidad o a STEFANINI SYSMAN, restricciones gubernamentales y eventos fuera del control razonable. Tales eventos no eximen de la obligación del CLIENTE por el pago de los servicios.
- 15.1.5** STEFANINI SYSMAN NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE CAUSEN AL CLIENTE, DEBIDO A CAUSAS AJENAS A STEFANINI SYSMAN, NI DE DAÑOS DIRECTOS O INDIRECTOS, CAUSADOS POR LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, RECLAMACIONES DE TERCEROS RELACIONADOS CON LA UTILIZACIÓN O IMPOSIBILIDAD DE UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO.
- 15.1.6** STEFANINI SYSMAN enviará al CLIENTE ACTA DE KICKOFF, donde se informará las condiciones y actividades del contrato.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelos y luego suprímalo de su sistema. Gracias.

planeación y cronograma de programación de asistencias presenciales.

15.2 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 15.2.1 Durante la administración y mantenimiento del sistema, EL CLIENTE es responsable de mantener debidamente configurado y parametrizado el sistema de información. En caso de requerirse un proceso de reconfiguración o nueva parametrización del sistema de información, EL CLIENTE debe solicitarlo por escrito, y se facturará a los valores establecidos.
- 15.2.2 EL CLIENTE debe asignar un director o responsable del proyecto (administrador del sistema, diferente al interventor o supervisor) para coordinar el buen desarrollo del mismo, que mantenga la comunicación entre el usuario y STEFANINI SYSMAN
- 15.2.3 El CLIENTE debe cumplir con la forma de pago y duración del proyecto acordada en el numeral de CONDICIONES COMERCIALES de la propuesta comercial. El incumplimiento del pago originará los correspondientes intereses moratorios determinados en el inciso 2° del numeral 8° del artículo 4° de la Ley 80 de 1993. Lo anterior en razón a que el parágrafo del artículo 6° de la Ley 598 de 2000 fue derogado y por ende su tenor literal no aplica.
- 15.2.4 EL CLIENTE debe suministrar o adquirir hardware y los equipos de red según anexo A. Requerimientos del sistema.
- 15.2.5 EL CLIENTE se compromete con la entrega de información necesaria para el correcto funcionamiento del software STEFANINI SYSMAN. En todo caso, el CLIENTE tiene la responsabilidad única por la calidad, integridad, legalidad y propiedad de sus datos y los provistos a STEFANINI SYSMAN para la ejecución de las labores especificadas en el contrato.
- 15.2.6 EL CLIENTE SE COMPROMETE A NO ALTERAR ARCHIVOS PLANOS, BASES DE DATOS, TABLAS NI FORMULARIOS POR SU CUENTA. EN CASO DE INCURRIR EN ÉSTAS ACTIVIDADES, STEFANINI SYSMAN NO SE HACE RESPONSABLE DE DAÑOS EN LA INFORMACIÓN O INCORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA STEFANINI SYSMAN.
- 15.2.7 EL CLIENTE se compromete a recibir la lista de acceso remoto suministrada por STEFANINI SYSMAN, como evidencia del servicio de soporte remoto prestado durante el contrato.
- 15.2.8 EL CLIENTE deberá abstenerse de celebrar contratos directa o indirectamente con profesionales de STEFANINI SYSMAN, y/o ex funcionarios, para que desarrollen actividades que sean directamente relacionadas con los servicios propios de mantenimiento de información del sistema de información, y manejo del mismo. En caso de incurrir en tal conducta, STEFANINI SYSMAN retirará toda garantía del Software y se aplicará una multa que se establece en 15 SMMMLV.
- 15.2.9 EL CLIENTE tendrán como plazo máximo 4 meses antes de la liquidación del respectivo contrato, para cumplir con la obligación de entregar todos y cada uno de los requisitos establecidos en la propuesta, de lo contrario Stefanini Sysman asumirá que hay incumplimiento del contrato por parte del Contratante.
- 15.2.10 EL CLIENTE es responsable de disponer del recurso humano necesario para implementar / mantener los procesos entregados como parte del objeto del contrato.
- 15.2.11 EL CLIENTE es responsable de disponer los estudios, políticas, definiciones necesarias para la implementación de normatividad a aplicar dentro del tiempo de la ejecución del contrato y antes de 4 meses de vencer el contrato.
- 15.2.12 EL CLIENTE es responsable del registro de información correctamente y ejecución de procesos en el Software Stefanini Sysman, descritos en Manuales y/o guías y/o capacitaciones entregadas, de lo cual dependerá el resultado de los reportes a entregar.
- 15.2.13 Si una visita o asistencia presencial ha sido solicitada y aprobada por EL CLIENTE (Que Incluya tiquetes aéreos) y con posteridad la cancelan o cambian, debe asumir los costos generados por dicho cambio, valor que podrá descontarse de las horas de servicio contratadas.
- 15.2.14 Las visitas/servicios son coordinadas y autorizadas única y exclusivamente a través del supervisor del contrato de las entidades, las cuales deberán programarse de común acuerdo dentro de la vigencia del contrato.
- 15.2.15 Solicitar la programación de las actividades en proporción al % de los hitos de los contratos asegurando que antes del cierre de los proyectos estén ejecutadas las actividades contratadas.
- 15.2.16 Entregar los insumos necesarios (Información, hardware, personas o ambientes) para las implementaciones de las licencias nuevas o mantenimiento a más tardar a la mitad del plazo de ejecución.
- 15.2.17 El CLIENTE recibirá el ACTA DE KICKOFF, para tener conocimiento de la planeación y demás actividades objeto del contrato, podrá sugerir cambios a fin de ejecutar y dar cumplimiento a lo contratado.
- 15.2.18 EL CLIENTE deberá garantizar el uso de todas las horas adquiridas durante el plazo de ejecución del contrato.
- 15.2.19 Las visitas de soporte presencial contratadas no son acumulables y deberán ser programadas por el CLIENTE distribuidas durante el plazo de ejecución, de tal manera que se puedan ejecutar proporcionalmente durante el plazo del contrato.
Nota: En caso que el CLIENTE no programe las visitas de asistencia presencial, STEFANINI SYSMAN SAS se reserva el derecho de realizarlas cuando lo estime pertinente.
- 15.2.20 El CLIENTE deberá tener en cuenta la validación de entregables de acuerdo a las solicitudes, peticiones, incidencias y/o requerimientos por parte de STEFANINI SYSMAN.

Guía de adaptación:

- a) En el caso del ON PREMISE las entidades contratantes tendrán como plazo máximo un (1) mes para entregar a Stefanini Sysman la infraestructura necesaria descrita y relacionada en la ficha técnica, para cumplir con la obligación de entregar todos y cada uno de los requisitos establecidos en la propuesta, de lo contrario Stefanini Sysman entenderá que se configura incumplimiento del contrato por parte del Contratante.
- b) La responsabilidad del ambiente de producción es ÚNICAMENTE del CLIENTE (ON PREMISE) tanto como sus licencias y servicio de internet.

16. OTROS

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelo y luego suprimalo de su sistema. Gracias.

La relación entre **STEFANINI SYSMAN** y **EL CLIENTE** derivada de éste acuerdo es una relación entre contratantes independientes, reconociendo que el presente acuerdo no crea ningún tipo de relación laboral, societaria, de agencia o franquicia, de hecho o de Derecho. En consecuencia, STEFANINI SYSMAN ni EL CLIENTE, actuando individualmente, podrá crear obligaciones o asumir compromisos de cualquier naturaleza por cuenta o en nombre de la otra **PARTE**.

La fecha de entrada en vigencia de los presentes términos y condiciones, aplica desde la ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA COMERCIAL y en caso que se considere por las partes puede darse la firma del documento.

EI CLIENTE:

FIRMA

STEFANINI SYSMAN S.A.S.

FIRMA

NOMBRE:

CC:

CARGO:

NOMBRE: HENRY DE JESÚS PUERTO VÁSQUEZ

CC: 4.191.845 DE PAIPA

CARGO: REPRESENTANTE LEGAL STEFANINI SYSMAN S.A.S

ANEXO A: REQUISITOS TÉCNICOS DE HARDWARE Y SOFTWARE:

Con el fin de activar el servicio de trámites en línea, el cliente deberá garantizar los siguientes requisitos:

- Se requiere de un servidor (microserver) como servidor de aplicaciones, con **mínimo** las siguientes características:
 - Microserver:** Un (1) HP Proliant MicroServer Ultra Micro Tower ó como mínimo: Una (1) Terminal con sistema operativo Windows o Linux Ubuntu, 4 GB en memoria RAM, 500 GB almacenamiento en disco duro y procesador INTEL CORE i3 o superior.
 - Conectividad:** Microserver conectado las 24 horas a Internet.
Servidor de aplicaciones con conexión al SERVIDOR de BASE DE DATOS.
 - Velocidad de Internet:** superior a 2,5Mg.
 - UPS:** Preferiblemente contar con un sistema de almacenamiento de energía, para evitar daños por cortes de energía con el objetivo de mantener disponible el servicio el mayor tiempo posible.
- IP PÚBLICA:** Una (1) dirección de IP Pública fija para el microserver. Ésta IP pública debe apuntar directamente al servidor de aplicaciones (microserver). Tal configuración puede hacerse mediante direccionamiento de puertos en el firewall por parte de la entidad o su proveedor de servicios de internet.
- MOTOR DE BASE DE DATOS ORACLE 10 G o superior, SQL Server 2005 o superior.** Si se trata de otro tipo de base de datos aplica un levantamiento, digitación, depuración y/o migración de datos. Tales servicios se cotizan por separado.
- El servidor de Base de Datos debe contar con software licenciado ANTIVIRUS y FIREWALL configurado y activo.

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha	Novedad/cambio	Elemento de Configur	Modificador / cargo	Aprobó / cargo
1	27/12/2012	Línea base 0	Control de documentos	Luisa Castillo, Profesional Investigación	Zoraida Puerto, Líder De Calidad
2	07/10/2014	Se cambió STEFANINI SYSMAN LTDA por STEFANINI SYSMAN SAS. - Se arreglaron los números de celular. - Se cambió la imagen por una actual y que identifique el servicio. - Se complementaron las especificaciones relacionadas con los nombres de los navegadores.	Control de documentos	Luisa Castillo, Ingeniero Desarrollado	Zoraida Puerto, Líder De Calidad
3	21/09/2015	Se cambia presentación, se agregan las ventajas en el alcance del servicio, se ajusta descripción técnica.	Control de documentos	Luisa Castillo, Desarrollador Andrea Pineda Adriana Puerto	Yaira Puerto, Director
4	30/12/2015	Se unen fichas técnicas FT_100 Y FT_101. Cambia procedimiento	Control de documentos	Adriana Puerto / Gestor de Mercadeo	Zoraida Puerto, Líder De Calidad
5	02/02/2016	Modificación definición soporte remoto	Control de documentos	Adriana Puerto / Gestor de Mercadeo	Zoraida Puerto, Líder De Calidad
6	27/07/2016	Ajuste 1.1.1 condiciones del servicio (horas de atención) y y condiciones de prestación de soporte. Se quita numeral de apoyo en la generación de informes.	>= DE_006_Propuesta_SAD V8 >= DE_006_Propuesta_SAD E_V8 >= DE_004_Propuesta_LICENTAMENTO INTEGRAL_V	Adriana Puerto/ gestor de mercadeo	Javier Ortiz, coordinador ventas, Raúl Medina/ Coordinador atención al cliente, Henry Puerto/ gerente, Yolima Sandoval, gerente p.
7	12-04-2019	Se incluyen nuevos ANS para respuesta a incidencias Se incluye horario oficial para los ANS contratados Se incluye ANS validación por parte del cliente Validar con la parte técnica alcances del servicio y la garantía del mismo.	>= DE_006_Propuesta	Yolima Sandoval / Subgerente de Operaciones Jose Pascual Gómez / Desarrollador Jorge Romero / Desarrollador Lida Milena Valderrama / Coordinadora de Ventas	Zoraida Puerto, Líder De Calidad
8	05/11/2019	Alineación al DG_048 Alcance FT_064_ANS	DG_048 FT_Productos_Servicios Propuesta comercial	Yolima Sandoval Subgerente de Operaciones Jorge Romero Ingeniero Desarrollador Lida Milena Valderrama P. Coordinadora de Ventas	Zoraida Puerto, Líder De Calidad

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este documento sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este documento por favor notifíquelo y luego suprímalo de su sistema. Gracias.