



Silicon River®

Investigación y Desarrollo Digital

Términos y Condiciones de Uso Servicios Kopland®



LAS CONDICIONES EXPUESTAS A CONTINUACIÓN CORRESPONDEN AL ACUERDO LEGAL ENTRE USTED Y SILICON RIVER SpA. RESPECTO DEL USO DE LOS MÓDULOS CONTRATADOS DE LOS SERVICIOS KOPLAND SCHUBERT®, KOPLAND SYMPHONY® Y KOPLAND RHAPSODY®, CUYA UTILIZACIÓN IMPLICA LA ACEPTACIÓN EXPRESA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

Última Actualización : AGOSTO 2020

Introducción

Muchas gracias por elegir los Servicios Kopland®. Al usar de alguna manera cualquier módulo de nuestros servicios, Kopland Schubert®, Kopland Symphony® o Kopland Rhapsody®, usted está celebrando un contrato vinculante con la sociedad Silicon River SpA, en adelante "Silicon River".

Su contrato con nosotros consta íntegramente de estos "Términos y Condiciones de Uso", de aquí en adelante "Términos". Si no está de acuerdo con estos Términos, o no puede cumplir con ellos, debe dejar de utilizar los módulos del servicio y no continuar accediendo a su eventual contenido de inmediato.

Cambios en los Términos y Condiciones de Uso

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

Si desea discontinuar el uso de nuestros servicios conforme al nuevo contrato resultante de algún cambio en los Términos, puede rescindir del mismo en ese momento y tomar contacto de inmediato con algún ejecutivo comercial para así evitar el cobro o facturación de servicios no utilizados.

El Software

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

Silicon River, bajo su discreción y criterio, podrá distribuir futuras actualizaciones al software incluido en la prestación del servicio. El uso del software implica la aceptación de la instalación de todas las actualizaciones disponibles. Estas actualizaciones pueden depreciar o discontinuar algunas características, módulos o componentes antes disponibles.

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

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

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

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

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

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

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

Requisitos Técnicos de Hardware y Software

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

EQUIPO SERVIDOR

- Software Recomendado: **OS X Mojave o superior.**
- Hardware Recomendado: MacPro Server.

EQUIPOS CLIENTE (DESKTOP/LAPTOP/MOVIL)

- Software Mínimo: Windows 7 SP1 Professional o superior, MAC OS X High Sierra o superior.
- Software Recomendado: **Windows 10 o superior, MAC OS X Mojave o superior.**
- Hardware Mínimo: Procesador single core 1,5 Ghz, 4GB RAM.
- Hardware Recomendado: **Procesador Dual core 2,5 Ghz+, 8GB RAM.**

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

Silicon River no puede asegurar el correcto comportamiento o rendimiento de equipos **que no tengan la licencia de su sistema operativo activada y en norma** con esta condición esencial.

Requisitos Redes de Datos

El tipo de conexión de los equipos clientes en una red local (On Premise) puede combinar segmentos LAN, WAN, WI-FI, etc. Sin embargo la latencia de un PING entre el equipo servidor y las estaciones del tipo cliente **no debe superar los 5ms.**

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

Los servicios CLOUD sugieren una internet del tipo dedicada con una velocidad simétrica de 5 Mb/s. Enlaces de menor calidad el sistema puede funcionar, pero el rendimiento podría verse afectado.

De los Incumplimientos de Requerimientos

Los clientes que no cumplan con cualquiera de los requisitos técnicos mínimos de software o hardware antes mencionados podrán verse afectados en el rendimiento, seguridad y/o comportamiento general del software. De la misma forma las factibilidades técnicas de las personalizaciones podrán ser rechazadas por este mismo motivo.

De los Respaldos de Sistema

Para el caso de los servicios Kopland Symphony[®] y Kopland Rhapsody[®], un respaldo completo del software y todos sus datos almacenados se generará diariamente quedando disponible para su descarga directamente desde el mismo sistema. La manipulación y protección de estos respaldos es de **exclusiva responsabilidad del cliente** y los usuarios que tengan asignados los permisos para acceder a la sección del software en donde se encuentra habilitada la descarga de los mismos. Es también de **exclusiva responsabilidad de cada cliente rescatar sus respectivos respaldos** con la periodicidad que estimen conveniente y alojarlos en las ubicaciones que también estimen convenientes para el mejor resguardo de su información. Cabe destacar que el último respaldo siempre tendrá toda la información registrada en los sistemas, por lo tanto al sobre-escribir este respaldo diario, no quiere decir que se esté perdiendo información ingresada anteriormente a la fecha actual en dicho respaldo, sino que es acumulativo.

El uso de los respaldos está destinado única y exclusivamente para que personal de Silicon River pueda extraer desde ellos los datos necesarios en caso de alguna contingencia que así lo requiera, por algún siniestro, accidente o falla en los archivos que mantenían los datos originales. Cada respaldo incluye además todo el código fuente del software propiedad de Silicon River, por lo que ninguna persona distinta al personal de Silicon River podrá manipular estos respaldos para otra cosa que no sea simplemente almacenarlos en un lugar seguro.

Para el caso de los servicios Kopland Schubert[®], todos los respaldos de información se encuentran almacenados en los servidores de Silicon River y son manipulados de forma exclusiva por su personal a cargo.

De las Normalizaciones de Equipos Servidores

Los Servicios Kopland® incluyen sin costo adicional y según corresponda, todas las tareas de normalización de un nuevo servidor asociadas al cambio del mismo o migración total de información a uno distinto, ya sea por mantención, prevención o por algún desperfecto, por períodos de 12 meses no acumulables. El cargo por los servicios asociados a normalizaciones de servidor adicionales durante el periodo de los 12 meses corresponde a 5 UF's, las cuales serán incluidas en la facturación del mes en curso de los servicios prestados.

De las Políticas Comerciales

1. La forma de pago por defecto de los servicios es PREPAGO MENSUAL.
2. Toda facturación correspondiente se emitirá de forma tal que existan al menos 30 días de plazo para su pago.
3. Toda la información de documentos contables emitidos, facturas, notas de crédito y débito, estados de pago, fechas de vencimiento, conceptos y observaciones generales, se encontrarán siempre disponibles en el "Portal Clientes Online" el cual puede ser accedido desde el mismo sistema.
4. Los pagos correspondientes a los períodos detallados en cada facturación podrán ser recibidos a contar de la misma fecha de emisión de cada factura.
5. Silicon River® se reserva el derecho de ceder cualquier factura emitida, a alguno de sus proveedores de servicios financieros. Toda la información de las eventuales cesiones de documentos se encontrarán disponibles en la cuenta en línea de cada cliente.
6. Se considerará "en mora" todo cliente que exceda la fecha establecida en los pagos de cualquier factura emitida. Silicon River® se reserva el derecho de suspender total o parcialmente los servicios contratados de cualquier cliente "en mora".
7. Los clientes podrán optar a beneficios por prepago de los servicios contratados de un 5% de descuento por prepago semestral y un 10% de descuento por prepago anual. Estas modalidades de pago no son renovables, sin embargo al finalizar su periodo podrán optar nuevamente a los distintos beneficios vigentes.

De las Suspensiones Temporales de Servicio

1. Cualquier cliente que se encuentre en mora podrá verse afectado por la suspensión temporal total o parcial de las funcionalidades del servicio.
2. Los componentes del servicio asociados a plataforma de soporte y mesa de ayuda podrán ser suspendidos en el caso de mantener 1 o más factura en mora. El servicio podrá ser limitado solo a funcionalidades básicas de registrarse moras de 10 o más días. El servicio podrá ser completamente suspendido de registrarse una mora de 30 o más días.
3. El costo por la reposición de cualquier componente del servicios es de 4 UF y serán incluidos a partir de la facturación posterior a los eventos de suspensión.

Del Término de la Prestación de los Servicios

1. Para cesar la contratación de cualquier módulo, concurrencia o la totalidad del servicio, se deberá informar con al menos 30 días de anticipación al área comercial de Silicon River vía correo electrónico, detallando claramente los elementos del contrato que se requieran dar por terminados. La desactivación de los componentes solicitados se harán efectivos a partir del primer día del mes siguiente contando los 30 días de anticipación antes indicados.
2. El rechazo sin razón sustentable de alguna factura emitida, se podrá entender como solicitud de término de los servicios asociados a la misma. El cese total de la prestación de los servicios asociados al documento rechazado se hará efectivo inmediatamente a partir de la fecha del periodo no cubierto con ninguna factura pendiente sin rechazar.
3. El término de cualquier componente de los servicios, anula consigo cualquier acuerdo de beneficios vigente relacionados con los mismos, y en la eventualidad de a futuro volver a contratar alguno de ellos, se considerará para todos los efectos las tarifas vigentes a la fecha de la nueva contratación.
4. Al solicitar el término total del servicio, durante los 45 días siguientes a la fecha de término de los mismos, se hará entrega de todos los datos que almacenados dentro de los módulos del software contratados a la fecha, en formato XLSX, en la misma estructura que mantenían en del software respectivo y previa verificación de la inexistencia de saldos de facturas pendientes.

Del Motor de Bases de Datos Claris Filemaker®

Los componentes de software de base de datos de los Servicios Kopland® están desarrollados de forma íntegra sobre la plataforma Claris Filemaker®. Con el objetivo de evitar la fragmentación de versiones es necesario que todos los clientes mantengan siempre la versión más actualizada compatible instalada.

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

De Las Concurrencias y Licencias de Uso de Software Incluidas

Los Servicios Kopland® incluyen el derecho al uso de una licencia del tipo Desktop de la plataforma Claris Filemaker® por cada concurrencia contratada durante todo el periodo que se encuentren vigentes los servicios contratados.

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

Las conexiones al sistema mediante las tecnologías ODBC y JDBC, utilizarán cada una de ellas una de las concurrencias contratadas por parte del cliente.

Los clientes podrán modificar la cantidad de conexiones concurrentes contratadas mediante una solicitud a través del "Portal Clientes Online". La habilitación de las concurrencias adicionales solicitadas se hará en el curso de periodo correspondiente a la misma y los cambios en la facturación se verán reflejados en el periodo correspondiente.

Una "concurrencia" contratada de los servicios Kopland® en cualquiera de sus versiones, incluye tanto una licencia de uso del software Filemaker®, como una licencia de uso del software Kopland® respectivo. Los valores de las concurrencias están determinados según los tramos y versiones de los distintos servicios Kopland® los cuales se detallan a continuación :

Tramo Concurrencias	Kopland Schubert®	Kopland Symphony®
1 - 5	0,35 UF	0,4 UF
6 - 10	0,4 UF	0,46 UF
11 - 20	0,45 UF	0,5 UF
21 - 30	0,5 UF	0,54 UF
31 - 50	N/A	0,6 UF
51 - 75	N/A	0,63 UF
76 - 100	N/A	0,66 UF
101 - 150	N/A	0,68 UF
151 - 300	N/A	0,7 UF

De Los Componentes Incluidos en el Servicio

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

Mantenimientos: Reinicios preventivos de servidores. Actualizaciones de sistemas operativos y software en general de equipos servidores. Actualizaciones de versiones y seguridad de Filemaker Server®. Mantenimientos preventivos de archivos que contienen componentes críticos de la arquitectura del sistema, su base de datos, interfaz y contenedores binarios. Reconstrucción de bloques de archivo, tablas, esquemas, estructuras, guiones, presentaciones, formularios, catálogos de cuentas e índices de campos, eliminación de bloques no válidos y parámetros almacenados en caché. Generación de copias compactadas de archivos que vuelven a crear toda la base de datos, incluyendo en cada bloque el mayor número posible de datos, copiando la estructura lógica, u ordenación, en un archivo nuevo recuperando todo el espacio no usado.

Respaldos: Se realizan respaldos de todos los registros realizados durante el día, desde la fecha de inicio del sistema históricamente. Este respaldo se sobre escribe diariamente y queda disponible para cada cliente, **quien es el responsable de su almacenamiento seguro.**

Mesa de Ayuda: Su función es explicar o profundizar en la solicitud de los requerimientos, considera exclusivamente línea telefónica para asistencias en el uso del sistema y/o emergencias. Mesa de ayuda no responde consultas relacionadas con requerimientos o solicitudes de personalización. Dicha consultas deben ser siempre realizadas de forma escrita y detalladamente mediante la misma plataforma de soporte donde fueron generadas originalmente, quedando así un respaldo de toda las actividades relacionadas con sus desarrollos.

Control de Incidentes: Su función es prestar toda la ayuda posible para el restablecimiento del normal funcionamiento del servicio en caso que cualquier contingencia pueda afectar algún componente del servicio.

Plataforma de Soporte: Los servicios Kopland® incluyen todos una “**Garantía Extendida de Software**”, lo que permite sin costo adicional realizar correcciones a la parametrización de los sistemas, su interfaz y programación en general, los que pudiese tener por cualquier motivo alguna **inconsistencia**. Adicionalmente, si tiene contratado el módulo “**Personalizaciones en Línea**”, todos los módulos contratados contarán con la posibilidad de ser personalizados. Para ambos casos, la plataforma de soporte está destinada a canalizar todas las solicitudes de revisión por garantía o personalización de los sistemas. Personal de esta área podrá contactarse directamente con los usuarios solicitantes de requerimientos para poder despejar dudas o solicitar información adicional necesaria para poder continuar con los procesos respectivos.

Condiciones de uso y servicios incluidos en el módulo “Personalizaciones en Línea” :

1. Las solicitudes deberán ser realizadas a través del componente “Portal Clientes Online”, accesible directamente desde el sistema y no se podrá utilizar ningún otro canal de comunicación.
2. Las solicitudes serán evaluadas en un plazo máximo de 2 días hábiles en donde se determinará su factibilidad técnica, si corresponde a una corrección, personalización o desarrollo complementario no incluido en los servicios contratados, su complejidad y tiempo máximo de desarrollo. Todas las solicitudes deben ser muy claras y específicas. La correcta descripción de la solicitud optimizará los tiempos de respuesta de su evaluación.
3. Las solicitudes deberán ser siempre individuales. No es posible realizar múltiples solicitudes en un mismo requerimiento. Cada solicitud individual debe ser descrita en un requerimiento diferente, de modo que la gestión y el seguimiento sean también exclusivos de cada solicitud.
4. Las solicitudes no pueden ser modificadas en su descripción. Si una solicitud resultara por ejemplo ambigua, o errónea en su descripción, se finalizará, pudiendo siempre generar una nueva solicitud con la descripción correcta.
5. Toda la comunicación con el personal de Silicon River deberá ser siempre mediante un lenguaje apropiado, con respeto y buena disposición. Cualquier lenguaje agresivo u ofensivo en cualquiera de sus formas y por cualquier medio de comunicación, será considerado un incumplimiento de estos Términos.

6. Desarrollos actualmente incluidos en en módulo “Personalizaciones en Línea” :

- Diseño y configuración de reportes por pantalla, impresión y exportación.
- Minería de datos. Captura de información adicional originalmente no registrada.
- Incorporación de nuevos registros de actividades (LOG) dentro del sistema complementarias a las ya incluidas.
- Personalización de privilegios de acceso, tanto para grupos de usuarios como de forma individual.
- Modificaciones menores a la interfaz del software necesarias para un objetivo distinto a solo la estética del mismo.

Del Portal Clientes Online

El Portal Clientes Online es parte de los servicios Kopland® y se encuentra disponible sin costo adicional. A través de él los clientes disponen de un completo detalle de los servicios contratados, acceso y seguimiento de las solicitudes de personalizaciones y requerimientos, estado actual de sus concurrencias contratadas así como también con la actualización más reciente de estos Términos.

Del Equipo Servidor y Sus Accesos (Servicios OnPremise)

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

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

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

El único acceso remoto habilitado y permitido como usuario del sistema operativo a los equipos del tipo servidor es aquel realizado por personal de Silicon River.

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

Garantías y Renuncias de Responsabilidad

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

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

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

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

Contacto

Si tiene cualquier consulta acerca del servicio, póngase en contacto con nuestra plataforma de atención al cliente o a través de los métodos de contacto dispuestos en la sección “Contáctenos” en nuestro sitio web <http://www.siliconriver.cl>

Entidad Contratante:

Silicon River SpA
RUT: 76.503.067-6

Representante Legal:

Javier Eduardo Carrasco Mateluna
RUT: 13.401.223-4

Valdivia, Región de los Ríos - Chile