

El siguiente Acuerdo de niveles de servicio entre FRONTER S.A.S., designado en lo sucesivo como “La Empresa” y el usuario que contrata y/o usa nuestros servicios de Página Web y/o aplicaciones pertenecen a la Empresa, designado en lo sucesivo como “El Cliente”, están diseñados para regir el uso que “El Cliente” le dé al sitio web y a cualquiera de los contenidos disponibles por o a través de este sitio web, incluyendo cualquier contenido derivado del mismo. Para mayor claridad en la lectura, al conjunto de Páginas y/o Portales Web, servicios en la nube, Servicios Web y/o aplicaciones de costo (por ejemplo, Aplicaciones móviles) se le designarán en lo sucesivo “El Servicio”.

AL USAR EL “El Servicio”, “El Cliente” ACEPTA Y ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO DE SERVICIO EN LO QUE SE REFIERE AL USO De “El Servicio”. Si “El Cliente” no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no es conveniente que intente tener acceso al mismo ni usar el “El Servicio” de ninguna otra manera.

1.DISPONIBILIDAD, CONTINUIDAD, UTILIDAD Y FIABILIDAD

“La Empresa” Garantiza que “El Servicio” desarrollado para uso de “El Cliente” estará disponible 24x7 durante los 365 días del año con una disponibilidad desde el 99.3% hasta un 99.9% del tiempo. Ningún acuerdo de servicio es proporcionado para servicios dedicados o que estén en función de ambientes de pruebas.

El acuerdo de los niveles de servicio de “La Empresa” forma parte de las licencias que se otorgan de manera expresa a “El Cliente”. Este acuerdo de niveles de servicio es aplicable para aquellas aplicaciones y servicios en línea que desarrolla “La Empresa” de manera propia, pero no aplica para aquellos en los que “El Servicio” que se ofrece requiera la participación de un tercero.

“La Empresa” no modificará sin aviso los términos del acuerdo de los niveles de servicio durante su suscripción, sin embargo, al renovarse la suscripción, la versión de este acuerdo de niveles de servicio que esté vigente en la fecha de la renovación se aplicará en los términos de su renovación.

2.DERECHOS DE PROPIEDAD

“La Empresa” es dueña única y exclusiva, de todos los derechos, título e intereses de “El Servicio”, de todo el contenido (incluyendo, por ejemplo, audio, fotografías, ilustraciones, gráficos, otros medios visuales, videos, copias, textos, software, títulos, código fuente, etc.), el aspecto y el ambiente, el diseño y la organización del Sitio Web y la compilación de los contenidos, códigos, datos y los materiales en el Sitio Web, incluyendo pero no limitado a, cualesquiera derechos de autor, derechos de marca, derechos de patente, derechos de base de datos, derechos morales, derechos sui generis y otras propiedades intelectuales y derechos patrimoniales del mismo. Su uso del Sitio Web no le otorga propiedad de ninguno de los contenidos, códigos, datos o materiales a los que pueda acceder en o a través del Sitio Web.

De igual manera, “El Cliente” es el dueño absoluto y exclusivo de los datos personales, jurídicos y económicos privados suministrados por medio de “El Servicio”, siendo “La Empresa” responsable de la determinación de las mejores prácticas de preservación y conservación de dicha información, por medio de Políticas de Privacidad, comprometiéndose a garantizar la no divulgación deliberada o accidental de los mismos, ni el proporcionado de esta información a terceros (que no fuesen los destinatarios evidentes de esta información[1]), salvo a las autoridades competentes que así lo requieran (proporcionar información o divulgar), bajo los preceptos jurídicos regulares (ley, reglamento, providencia, procedimiento administrativo, investigación policial o solicitud gubernamental). “La Empresa” se reserva el derecho, aunque en la mayoría de los casos no tiene la obligación, de monitorear, corroborar y/o revisar los datos consignados ante “El Servicio”.

“El Cliente” reconoce y acepta ser el único responsable de la exactitud del contenido de la Información consignada en el “El Servicio”. Así mismo, “El Cliente” acepta que se abstendrá de hacer usos de “El Servicio” que pudiesen atentar o transgredir el marco jurídico legal nacional o internacional. De la misma manera, “El Cliente” puede acceder y ver el contenido del Sitio Web desde su computadora, ordenador, PC o desde cualquier otro dispositivo informático, usando cualquier software para ello (Navegador, Browser, App) siempre y cuando ésta no provenga de organizaciones vinculadas a ilícitos o terrorismo, o dichas aplicaciones o dispositivos no pongan en riesgo la integridad de “El Servicio”, considerándose esto último una tentativa de daño contra la propiedad de “La Empresa”.

3. TÉRMINOS GENERALES

3.1. Definiciones

En la prestación de “El Servicio” se manejará ciertos parámetros que se definen a continuación:

Servicio caído: Es definido para cada aplicación o servicio que se encuentre por debajo de los términos específicos. Esto no aplica para ventanas de mantenimiento.

Código de error: Significa la indicación que la operación ha fallado, como un código HTTP que se encuentre en el rango 5xx.

Código de éxito: Significa la indicación que la operación se ha completado con éxito, como un código HTTP que se encuentre en el rango 2xx.

Se considera destinatarios evidentes de esta información consignada por “El Cliente” al ente Fiscal y de recaudación tributaria de la jurisdicción aplicable, en este caso, la DIAN, así como aquellas personas que de parte del Cliente manejen los sistemas dentro de la plataforma de la Empresa.

Conectividad externa: Es el tráfico bidireccional sobre una red que soporte los protocolos HTTP y HTTPS que puede ser enviados o recibidos desde una IP pública.

Incidente: Significa cualquier evento o cualquier conjunto de eventos que resulte en un servicio caído

DEFINICION CRITICIDAD DE INCIDENCIAS

Baja: Requerimientos de modificaciones estéticas o no críticas de los servicios proporcionados a los clientes: Reportes, extracciones de data, consultas, etc.

Media: Incidente en una funcionalidad específica del flujo de algunos procesos de operación de la plataforma. Posibilidad de continuidad de operación de la plataforma.

Alta: Falla o suspensión del servicio, que afecte parcialmente los procesos de Operación de la Plataforma. Afecta a un cliente.

Crítica: Falla o suspensión del servicio que afecte a la totalidad de los procesos de Operación de la Plataforma. Afecta a varios clientes.

Ventana de mantenimiento: Significa periodos de servicios caídos relacionados con la red, hardware, servicios de mantenimiento o actualizaciones. Nosotros le avisaremos con al menos un día de anticipación antes de comenzar cualquier trabajo en ventana de mantenimiento.

Créditos: Hace referencia a los servicios que pueden ser utilizados en cualquier de nuestras aplicaciones o servicios. (Incluye folios de terceros, cuando sea el caso).

Tiempo Total (TT): Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.

Tiempo Fuera de Operación (TFO): Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que provee un sistema debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo “planeado” fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.

Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO): Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

Porcentaje de disponibilidad: Se calcula de la siguiente manera:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 * (1 - (\text{TFO} / \text{TTM} - \text{TPFO}))$$

La medición de la disponibilidad de las aplicaciones y de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese periodo.

3.2. Términos

3.2.1. Mantenimientos

“La Empresa” se reserva a su sola discreción el derecho, sin responsabilidad alguna de su parte, para realizar actualizaciones, mejoras y mantenimiento continuo a la infraestructura, servicios y aplicaciones. Para lo cual “La Empresa” planeará y ejecutará las ventanas de mantenimientos con previo aviso. “El Cliente” será notificado a través de correo electrónico al personal de enlace técnico con una anticipación de 24 horas.

3.2.2. Seguridad y Confidencialidad

“La Empresa” se compromete a resguardar de manera segura y confidencial la información de “El Cliente” implementando los sistemas, acciones, políticas, estrategias y prácticas requeridas por las diferentes autoridades colombianas. “La Empresa” podrá (de acuerdo a su total discreción) aplicar medidas adicionales que mejoren y garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos.

“El Cliente” está de acuerdo en entregar a “La Empresa” información que le permita llevar a cabo los procesos necesarios para analizar y tratar cualquier problema o consulta solicitada por “El Cliente”, así como cualquier dato que sea guardado en la plataforma, página web, servicio en la nube o los Servicios.

“La Empresa” se obliga a no revelar, publicar, mostrar, dar a conocer, transmitir, divulgar o compartir la información que “El Cliente” haya entregado para el cumplimiento y ejecución de las funciones requeridas, sin el consentimiento expreso de “El Cliente”, salvo para efectos del uso de la plataforma, página web, servicio en la nube a los prestadores de servicios de la compañía con el fin de mantener las bases de datos y proveer/ejecutar el servicio respectivo.

Por medio de la firma de este contrato, El Cliente entrega a La Empresa la posibilidad de transmitir, divulgar o compartir dicha información, siempre y cuando se tenga un acuerdo de confidencialidad vigente, y en especial aquella información en bases de datos, que sea necesaria para la ejecución de los Servicios

3.2.3. Atención y soporte

Para que “La Empresa” pueda considerar y atender cualquier solicitud de atención y soporte, “El Cliente” debe de enviar su solicitud a (soporte@fronteras.com) incluyendo toda la información necesaria para que “La Empresa” pueda proceder a dar seguimiento a su solicitud, incluyendo pero no limitado a: (1) nombre completo, (2) RFC (3), nombre de usuario (4) aplicación o servicio que usa, (5) la descripción detallada de su solicitud, (6) información de contacto como teléfonos o correo electrónico.

“La Empresa” se compromete a recibir sus solicitudes de atención y soporte en un plazo no mayor a 3 horas, en horario comprendido entre las 8:00 AM y 5:00 PM. Hora colombiana, Nosotros evaluaremos toda la información que se encuentre disponible para nosotros y haremos una determinación de buena fe sobre el status final de su solicitud. Nosotros haremos esfuerzos comercialmente razonables para procesar los reclamos durante las primeras 8 horas y hasta los 30 días naturales posteriores a la recepción del reclamo.

Si “El Cliente” compró o se suscribió a más de uno de nuestros servicios, “El Cliente” podrá realizar solicitudes de atención y soporte por cada uno de ellos; siendo este el caso, “La Empresa” tratará cada una de las solicitudes de manera aislada, por lo que no se garantiza que la determinación final de las solicitudes se realice al mismo tiempo.

El tiempo de atención según el tipo de incidencia, se describen en el siguiente cuadro:

Severidad	Soporte 5 X 9	
	Lunes a Viernes	
	8:00 - 17:00	
	Atención	Solicitud
Crítica	4 horas	6 horas

Alta	5 horas	10 horas
Media	9 horas	24 horas
Baja	13 horas	48 horas

3.2.4. Limitaciones

Este acuerdo de niveles de servicio no es aplicable para cualquier afectación de desempeño o de disponibilidad que sean:

Debido a actos que razonablemente se encuentren fuera del control de “La Empresa (por ejemplo y no limitado a, desastres naturales, guerra, actos de terrorismo, disturbios, acciones gubernamentales, a fallas de dispositivos externos a nuestro proveedor de centro de datos, incluyendo aquellos que se encuentren en su ubicación o entre su ubicación y nuestro proveedor de centro de datos.

El resultado del uso de los servicios, hardware o software no proveídos por “La Empresa, incluyendo, pero no limitado a, cuestiones que resulten de un ancho de banda inadecuado o relacionado a software o servicios de terceros.

Causados por “El Cliente” en el uso del servicio o aplicación, después de que le advertimos y le notificamos que modificara el uso del servicio; o si “El Cliente” no modificó la manera en que usa nuestros servicios después de que le solicitamos que lo hiciera.

Resultado de la acción no autorizada de “El Cliente” o falta de acción cuando le fue requerido, o de empleados, agentes, contratistas, vendedores o cualquiera que tenga acceso a nuestros servicios o aplicaciones que conozca sus contraseñas o que tenga acceso a su equipo, o cualquier otro que resulte de sus fallas al no seguir protocolos y prácticas adecuadas de seguridad.

Resultado de fallas de “El Cliente” al no adherirse a las configuraciones requeridas, uso de plataformas, seguir cualquier política de uso aceptable o el uso del servicio de manera inconsistente con las características de las funcionalidades del servicio (por ejemplo, intento de ejecutar operaciones que no son soportadas) o inconsistentes con nuestros manuales, guías o tutoriales publicados.

Resultado de entradas, instrucciones o argumentos incorrectos (por ejemplo, solicitar una factura o registro de inventario inexistente).

Resultado de intentos de “El Cliente” de realizar operaciones que exceden los términos de su suscripción o que resulten como sospechosas de comportamiento abusivo.

Debido al uso de los servicios y de nuestras aplicaciones que se encuentren en ventana de mantenimiento.

Resultado del uso de servicios actualmente en prueba.

4.DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

En esta sección se describen las funcionalidades mínimas que cada una de las aplicaciones desarrolladas por “La Empresa” (de manera enunciativa pero no limitada) que conforman el conjunto denominado “El servicio”.

Portal Web administrativo, de ventas, rutas y control de inventarios (Servicio en la nube)

Emisión de los comprobantes electrónicos, facturas de venta, notas de crédito y notas de débito a través de proveedor tecnológico autorizado por la DIAN.

Visualización de las facturas electrónicas generadas directamente del Portal Web.

- Emisión documentos electrónicos a través de proveedor tecnológico
- Cartera cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Cotizaciones
- Pedidos
- Remisiones
- Recibos de ingreso
- Inventarios (hasta tres bodegas)
- Ajuste de inventarios
- Transferencias entre bodegas
- Reportes de inventarios
- Factor conversión inventarios
- Reportes e inventarios
- Productos
- Costos y precios de venta
- Bodegas (existencias)
- Listas de descuentos
- Registro de terceros
- Liquidación diaria
- Notificaciones vía correo electrónico
- Reportes consolidados de cobranza
- Lectura código de barra, productos y cédula clientes

VALOR AGREGADO (DOC EQUIVALENTE ELECTRONICO) POS

- Facturas personalizadas
- Cobranza en línea
- Impresión de facturas con un clic
- Envío de facturas por email
- Reportes de ventas diarios
- Almacenamiento en la Nube
- App móvil rutas
- App escritorio tirilla

Dashboard de estadística general.

Permite realizar reportes de documentos emitidos.

Consulta de estado de envío de documento ante la DIAN y consulta del estado del acuse de recibo.

Solución de gestión de inventarios y fuerza de ventas.

Lenguaje de programación:

- Backend Laravel 7.3
- Frontend Angular 8 Base de datos:
- PostgreSQL
- Redis

Tecnología de servidores:

- Base de Datos. Amazon RDS
- Almacenamiento de documentos: Amazon EC3
- Servidor de aplicación Frontend: Heroku
- Servidor de aplicación Backend: Heroku

Las funcionalidades de “El servicio” que se describieron anteriormente, se encuentran en constante revisión y/o mejora continua por parte del personal calificado de “La Empresa”, por lo cual podrían cambiar en base a mejoras, errores detectados, modernizaciones, actualizaciones de seguridad o en base a decisiones de entes gubernamentales o adecuación a legislación de la jurisdicción aplicable, en el transcurso de la prestación de “El servicio”, por lo cual su enumeración es estrictamente referencial.

5.LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Las presentes condiciones se rigen y se interpretan de acuerdo con las Leyes de la República de Colombia. Para cualquier reclamación serán competentes los juzgados y tribunales de la Ciudad de Bogotá. Aunque “El Servicio” es accesible desde cualquier lugar del planeta, si “El Cliente” considera ha sido vulnerado algún derecho, o se le ha incumplido flagrantemente alguno de los términos de servicio del presente acuerdo, previa etapa de conciliación, “El Cliente” se obliga a someterse a la jurisdicción personal y exclusiva de las cortes localizadas dentro de la jurisdicción de la República de Colombia. Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que el Usuario desee efectuar a “La Empresa” titular de “El Servicio” deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido correctamente realizadas cuando hayan sido recibidas en la siguiente dirección (Cra 7 A # 134B 50 OFC 3) tal como se indicó en la sección Atención y soporte del presente documento.