

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA SMARTGPS

## CAPÍTULO I

### **DEFINICIONES**

Para efecto de los presentes términos y condiciones, las siguientes palabras se entenderán en las definiciones aquí establecidas y las demás no consagradas expresamente en el presente título, se entenderán principalmente por su significado técnico y luego por el uso contextual que se haga de ellas:

1. **Software:**

Se refiere a la solución tecnológica denominada PLATAFORMA SMARTGPS

2. **Computación en la nube:**

Es un modelo que permite el acceso omnipresente, conveniente, y por demanda a una red de un conjunto compartido de recursos computacionales configurables.

3. **Nube:**

Es una tecnología que permite acceso remoto a aplicativos de software, almacenamiento de archivos y procesamiento de datos por medio de Internet, siendo así, una alternativa a la ejecución en una computadora personal o servidor local.

4. **Computación en la nube – Software as a Service – (SaaS):**

Se refiere a la capacidad proporcionada al consumidor de nube de utilizar las aplicaciones del proveedor de nube que se ejecutan en una infraestructura de Nube. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos cliente a través de una interfaz de cliente ligero, como un navegador web.

5. **Consumidor de Nube:**

Persona o entidad que a través de una relación comercial usa los servicios de un proveedor de nube.

## 6. **Proveedor de Nube:**

Persona o entidad responsable de poner a disposición un servicio a las partes interesadas y que gestiona la infraestructura informática necesaria para proporcionar los servicios, ejecutar el software en la nube que proporciona los servicios y entregar los servicios en la nube a los consumidores de nube a través del acceso a la red.

## 7. **Garantía:**

Obligación del PROVEEDOR DE NUBE, de reparar o hacer los ajustes necesarios para corregir errores de programación o diseño de las aplicaciones. No harán parte de la garantía funcionalidades adicionales del software a las establecidas en los requerimientos.

## 8. **Usuario:**

Se refiere a la persona autorizada para utilizar el software de acuerdo con los términos del contrato de Computación en la nube – SaaS.

## 9. **Soporte Técnico:**

Se entiende por soporte técnico el servicio mediante el cual PROVEEDOR DE NUBE responde a inquietudes de EL CONSUMIDOR DE NUBE relacionadas con el software, y brinda solución a los inconvenientes que sobre dichos componentes se puedan presentar.

## 10. **Alarma:**

Es la manifestación de una posible situación de riesgo sobre el vehículo y/o la carga que amerita una atención inmediata por parte del responsable del mismo. La detección y aviso de estas alarmas dependen del plan de servicios y accesorios

adquiridos por el cliente, así como de las configuraciones que sean aplicadas a cada vehículo.

**11. Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS:**

Es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos

tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

**12. Servicios Técnicos:**

Corresponde a la atención de los dispositivos con acciones como su instalación, revisión, mantenimiento y desmonte.

**13. Vida útil de los dispositivos:**

Tiempo durante el cual el dispositivo entregado ejecuta las funcionalidades de forma adecuada, conforme las particularidades del mismo.

**14. Contactos para emergencias:**

Son personas a contactar, previamente registradas por EL CONSUMIDOR DE NUBE, para que, en caso de incidente, emergencia, mantenimiento o suspensión respecto al uso temporal de la PLATAFORMA SMARTGPS o evento respecto de los dispositivos vinculados a la PLATAFORMA SMARTGPS, les sea reportada tal novedad haciendo uso de los datos de contacto suministrados por EL CONSUMIDOR DE NUBE.

## **CAPÍTULO II**

### **GENERALIDADES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA SMARTGPS**

**Alcances del software:**

La PLATAFORMA SMARTGPS, cuenta con los siguientes alcances: Recibir datos de los dispositivos, procesar los datos de acuerdo a los algoritmos existentes en el

software, permitir el acceso para la visualización y consumo de los datos procesados.

Requerimientos mínimos técnicos de la PLATAFORMA SMARTGPS:

Para el eficaz uso temporal de la PLATAFORMA SMARTGPS, objeto del presente contrato, se debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos técnicos a saber: Equipo móvil o de cómputo en buen funcionamiento, con las actualizaciones recomendadas por los fabricantes y desarrolladores del equipo y de su software, y adicional contar con una conexión a internet de buena calidad para esos equipos.

**Garantías de buen funcionamiento:**

EL PROVEEDOR DE NUBE, garantiza el buen desempeño y funcionamiento de la PLATAFORMA SMARTGPS, lo que implica cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS, anexos a los presentes términos y condiciones. La presente garantía tendrá vigencia durante el uso temporal de la PLATAFORMA SMARTGPS, por parte de EL CONSUMIDOR DE NUBE.

**CAPÍTULO III**

**CONDICIONES GENERALES PARA DISPOSITIVOS VENDIDOS, Y ENTREGADOS COMODATO**

El presente título describe las condiciones generales aplicables para los dispositivos que son comprados por EL CONSUMIDOR DE NUBE o entregados en la modalidad de comodato precario:

**Área de cubrimiento:**

El área de cubrimiento de los dispositivos será aquella que esté disponible por los operadores de comunicaciones que prestan los servicios de conectividad con los dispositivos de monitoreo. Resaltando que dicha cobertura podrá verse afectada por las condiciones ambientales del momento.

### **Garantía de los dispositivos vendidos:**

Tendrán garantía de doce (12) meses, contados desde la entrega del dispositivo al comprador. Tiempo durante el cual el vendedor asume por su cuenta los repuestos y mano de obra de las revisiones y reparaciones cubiertas por la garantía, lo cual implica que las revisiones y reparaciones requeridas por causas no imputables al vendedor deben ser asumidas en su totalidad por el comprador.

### **Costos de desplazamiento para Servicios Técnicos de los dispositivos:**

De requerirse el desplazamiento a un lugar diferente de las sedes y los sitios autorizados por EL PROVEEDOR DE NUBE para realizar Servicios Técnicos, los costos asociados a los desplazamientos correrán por cuenta y costo de EL CONSUMIDOR DE NUBE, previa tasación de los gastos.

### **Instalación de dispositivos:**

EL PROVEEDOR DE NUBE o quien este designe, será el único facultado para instalar y/o manipular el dispositivo, así como los demás componentes y/o accesorios del sistema; de no cumplirse con las anteriores condiciones, EL PROVEEDOR DE NUBE no asumirá responsabilidad por el buen funcionamiento del dispositivo.

### **Devolución por mal estado de dispositivos propiedad de EL PROVEEDOR DE NUBE:**

Se entiende como dispositivos devueltos en mal estado físico o de funcionamiento aquellos que estén: sulfatados por efectos de líquidos o humedad, con golpes fuertes donde se evidencie deterioro de la caja, que se evidencie que fueron destapados o manipulados, que muestren daños en conectores, cables o antenas; así mismo se considerará mal estado del dispositivo cualquier condición similar que luego de una evaluación técnica realizada por EL PROVEEDOR DE NUBE determine que no es apto el dispositivo para operar correctamente.

### **Vida útil de los dispositivos:**

La vida útil de los dispositivos, es de tres (2) años, contados a partir de su instalación. Por lo cual, a partir del cumplimiento de dicho período EL PROVEEDOR DE NUBE, no se comprometerá con la reparación de los mismos. Se resalta que una vez cumplido el término de vida útil si bien el(los) dispositivo(s) pueden estar funcionando, la recomendación de EL PROVEEDOR DE NUBE es que sean renovados, debido a su posible obsolescencia tecnológica.

## **CAPÍTULO IV**

### **NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO**

#### **AVISOS SOBRE ESTADO DEL SERVICIO O SUSPENSIÓN DEL MISMO**

En caso de que EL PROVEEDOR DE NUBE considere que el servicio deba ser suspendido por modificaciones al dispositivo, trabajos de ingeniería, trabajos de reparación, actividades necesarias para el correcto funcionamiento del servicio o mejoras al mismo; se le dará el aviso a los CONTACTOS PARA EMERGENCIAS definidos por EL CONSUMIDOR DE NUBE, para que ÉL mismo tome la determinación de rodamiento del vehículo. Haciendo uso de estos mismos medios EL PROVEEDOR DE NUBE podrá, a su juicio, informar a EL CONSUMIDOR DE NUBE cuando se estén presentando fallas imprevistas que puedan estar interfiriendo en la prestación del servicio.

#### **NOTIFICACIONES A CONTACTOS DE EMERGENCIA**

Cualquier cambio de dirección, correo electrónico, número de teléfono(s) y/o número de celular(s) de los contactos registrados como CONTACTOS PARA EMERGENCIAS, deberán ser notificados por escrito a EL PROVEEDOR DE NUBE mediatamente comunicado enviado al correo electrónico [servicioalcliente@smartgps.com.co](mailto:servicioalcliente@smartgps.com.co)

En caso de que EL PROVEEDOR DE NUBE se viera en la necesidad de entablar comunicación con uno de los contactos registrados como CONTACTOS PARA EMERGENCIAS, y los datos de los mismos se encuentren desactualizados y dicha

desactualización obedezca a culpa de EL CONSUMIDOR DE NUBE, EL PROVEEDOR DE NUBE no asumirá ninguna responsabilidad frente a EL CONSUMIDOR DE NUBE.

### **PÉRDIDAS DE REPORTE DE LOS DISPOSITIVOS**

En caso de que EL PROVEEDOR DE NUBE, identifique que ha perdido comunicación con algún(os) dispositivo(s), informará tal situación vía e-mail, WhatsApp, SMS o mensaje de voz a los CONTACTOS PARA EMERGENCIAS determinados por EL CONSUMIDOR DE NUBE. Una vez hecho este reporte, cesan las obligaciones de EL PROVEEDOR DE NUBE relacionadas con el servicio de acceso y uso temporal de la PLATAFORMA SERVISAT hasta que se reestablezca la comunicación con el mismo, sin que este amerite ajuste en el cobro del cargo fijo del servicio.

### **ENVÍO DE MENSAJES POR APLICACIONES O SERVICIOS DE MENSAJERIA PARA TELEFONOS INTELIGENTES**

Cuando EL CONSUMIDOR DE NUBE configure y autorice de forma expresa, que mediante mensajes de texto (SMS) o cualquier otra aplicación para mensajería, desea recibir notificaciones, deberá determinar el número de celular a través de la plataforma SMARTGPS. Estos mensajes avisarán sobre las alarmas y eventos de los dispositivos que haya seleccionado para recibirse por este medio.

EL PROVEEDOR DE NUBE asegura que el mensaje se envía desde su sistema al proveedor de telefonía celular o del aplicativo de mensajería, mas no garantiza que efectivamente lleguen los mensajes al destinatario oportuna o correctamente, ya que esta transmisión estará a cargo un tercero.

## **CAPÍTULO V**

### **VALORES AGREGADOS**

Para generar beneficios adicionales a los ya recibidos en el acceso y uso temporal de la PLATAFORMA SMARTGPS, EL PROVEEDOR DE NUBE ofrece adicionalmente algunos servicios por parte de EL PROVEEDOR DE NUBE. A continuación, se definen y se explican sus alcances.

#### **1. SERVICIO SMARTCARGA**

Para efectos de acceder al servicio de consecución de vehículos de carga SmartCarga en Línea, EL CONSUMIDOR DE NUBE manifiesta conocer y aceptar los términos y condiciones para usar el citado servicio. Por lo que para beneficiarse del servicio SmartCarga, autoriza de forma expresa que su información y la ubicación aproximada de su(s) activo(s) vinculado(s) a la PLATAFORMA SMARTGPS sean conocidos por quienes hagan búsquedas de vehículos disponibles.

#### **2. MANEJO DE ALARMAS**

Si dentro del plan adquirido por EL CONSUMIDOR DE NUBE se incluye la atención de la Central de Monitoreo Automatizada, EL PROVEEDOR DE NUBE avisará de la ocurrencia de alarmas a los CONTACTOS DE EMERGENCIA determinados por EL CONSUMIDOR DE NUBE.

En el marco de este manejo de alarmas valor agregado EL PROVEEDOR DE NUBE no activará el control de apagado del vehículo, ni montará ningún operativo con las autoridades, EL CONSUMIDOR DE NUBE deberá realizar la respectiva gestión con las autoridades locales y nacionales, la misma se hará bajo la absoluta responsabilidad de EL CONSUMIDOR DE NUBE.

La obligación de EL PROVEEDOR DE NUBE frente a este servicio de valor agregado es de medio y no de resultado, lo que implica que se compromete a poner toda su capacidad técnica y administrativa para la buena y eficiente prestación del mismo, pero no garantiza el resultado de lograr la localización de dispositivos o



activos de cualquier clase ante circunstancias no imputables a EL PROVEEDOR DE NUBE o la imposibilidad de contactar a EL CONSUMIDOR DE NUBE. En ningún caso se compromete ni a la recuperación del vehículo y/o activo y/o mercancía, ni al pago por la pérdida o daños totales o parciales del vehículo o mercancía, pues el objeto social de EL PROVEEDOR DE NUBE no es ni la seguridad, ni los seguros.

### **3. APAGADO REMOTO (solo en caso de hurto del vehículo)**

Si dentro del plan adquirido por EL CONSUMIDOR DE NUBE se incluye la funcionalidad y el servicio de APAGADO REMOTO por medio de la instalación de un accesorio adicional como el RELAY, EL CONSUMIDOR DE NUBE acepta dar el uso adecuado a la funcionalidad del APAGADO REMOTO solo para casos de fuerza mayor en caso de HURTO DEL VEHICULO para realizar esta función El cliente contara con la posibilidad de realizar 3 apagados y 3 encendidos del vehículo por mes, estos créditos no son acumulables al mes siguiente.

En el marco de este manejo de alarmas valor agregado EL PROVEEDOR DE NUBE no activará el control de apagado remoto del vehículo, ni montará ningún operativo con las autoridades, EL CONSUMIDOR DE NUBE deberá realizar la respectiva gestión con las autoridades locales y nacionales, la misma se hará bajo la absoluta responsabilidad de EL CONSUMIDOR DE NUBE.

## **CAPÍTULO VI**

### **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE EL PROVEEDOR DE NUBE**

EL PROVEEDOR DE NUBE resalta a EL CONSUMIDOR DE NUBE, que en ningún caso su servicio sustituye la responsabilidad como transportista o empresa de transporte el contar con una póliza de seguro para él o los vehículos que cuenten con el servicio activo.

EL PROVEEDOR DE NUBE no será responsable con EL CONSUMIDOR DE NUBE ni con terceros cuando las fallas en la PLATAFORMA SMARTGPS se deriven de la fuerza mayor o caso fortuito o se desprendan de motivos no atribuibles a EL PROVEEDOR DE NUBE. En tanto, ante dichas fallas no habrá lugar a descuentos en las facturas del servicio por estas mismas causas.

EL PROVEEDOR DE NUBE no será responsable con EL CONSUMIDOR DE NUBE ni con terceros durante la ejecución de este contrato, por daños o accidentes que se presenten por el uso del APAGADO REMOTO en todos sus vehículos

## **CAPÍTULO VII**

### **POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD**

Las partes se obligan a guardar estricta reserva de toda información que sobre la otra llegue directa o indirectamente, a su conocimiento y que sea considerada como confidencial

## **CAPÍTULO VIII**

### **NOTIFICACIONES**

Para todos los efectos EL PROVEEDOR DE NUBE determina como direcciones para notificación la Calle 5 # 46-83, Local 136 Centro Comercial Paseo de la Quinta en la ciudad de Cali y el correo electrónico [servicioalcliente@smartgps.com.co](mailto:servicioalcliente@smartgps.com.co)

## **CAPÍTULO IX**

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO RESPECTO A LA PLATAFORMA SMARTGPS

El soporte de la PLATAFORMA SMARTGPS será ejecutado por EL PROVEEDOR DE NUBE, en los siguientes términos:

### **1. ACUERDOS Y NIVELES DE ATENCIÓN**

1.1. Priorización

Se definen los siguientes niveles de priorización para los incidentes registrados. El nivel de priorización indica el tipo de incidente y el impacto sobre el negocio. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

El nivel de priorización será definido por EL PROVEEDOR DE NUBE en la primera llamada entre EL PROVEEDOR DE NUBE y EL CONSUMIDOR DE NUBE, comunicación vía email o soporte en línea.

### **Niveles de Prioridad**

**Urgente:** Si un evento no contemplado afecta totalmente el funcionamiento del servicio contratado.

**Alto:** Si el funcionamiento del servicio no está a entera satisfacción y se ve afectado su uso.

**Normal:** Si hay una situación que dificulte el uso del servicio, pero aún se puede seguir usando.

### 1.2. Niveles de atención

EL PROVEEDOR DE NUBE debe atender diligentemente los requerimientos de EL CONSUMIDOR DE NUBE, a continuación, se describe el esquema de atención.

#### **Urgente**

##### **6 horas hábiles**

Se atiende de manera urgente por los encargados de la zona a través de los medios de comunicación habilitados 24/7

#### **Alta**

##### **24 horas hábiles**

Se atiende con prioridad alta por el área encargada de detectar, conectar y dar solución.

## **Normal**

### **48 horas hábiles**

Se atiende según el orden en el que llega la solicitud por el área encargada de detectar, conectar y dar solución.

## **2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – SERVICIOS EN LA NUBE**

EL PROVEEDOR DE NUBE garantiza que el Nivel de Disponibilidad del servicio de nube en las condiciones pactadas será del 99. % mensual, lo cual es aceptado por EL CONSUMIDOR DE NUBE. Esta definición podrá variar según la definición que haga EL PROVEEDOR DE NUBE. El nivel de disponibilidad se calculará aplicando la fórmula y los compromisos definidos aquí:

$$ND=(X/Z) \times 100;$$

Donde:

ND: Es el nivel de disponibilidad del período.

X: Es el número de horas efectivas disponibles durante todo el período. Para calcular este número de horas, solo se descontarán aquellas horas en que el servicio no estuvo disponible por causas imputables a EL PROVEEDOR DE NUBE.

Z: Es el número de horas que al mes debería estar disponible el servicio, es decir veinticuatro (24), multiplicado por el número de días del período en cuestión.

Estos términos y condiciones están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso EL CONSUMIDOR DE NUBE, pero, de realizar cambios serán publicados, con control de versiones para claridad de EL CONSUMIDOR DE NUBE. En consecuencia, los términos aplicables corresponderán al documento vigente al momento de la consulta.