

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S. - Con sigla comercial SERVINFORMACIÓN, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. y en adelante: SERVINFORMACIÓN, les da la *BIENVENIDA* a los Términos y Condiciones de Uso Específicos de la página web <https://servinformacion.com/>

ADVERTENCIA LEGAL

Estos son los términos y condiciones de la página web <https://servinformacion.com/> en los se encontrarán las condiciones propias.

GENERALIDADES:

En la página de SERVINFORMACIÓN el USUARIO podrá conocer los productos y servicios ofrecidos tales como, los servicios propios: Localización inteligente como Dataquality-Sitidata, Geomarketing, Datarutas, Infocomercio; Servicloud, Servianalytics, entre otros, los cuales se encuentran alojados en la nube de Google Cloud, la cual permite que las soluciones sean altamente escalables y cumpla con los criterios de seguridad, resiliencia, experiencia de usuario, y cuenta adicionalmente con los servicios de los PARTNERS tales como: Todo el portafolio de la compañía GOOGLE INC (con lo son los servicios de Cloud Platform, Maps, Workspace, entre otros) LOOKER, CARTO, GEOCONCEPT, PRECISELY, NOMADIA, SIGFOX, APPIAN, STRIIM, FORTINET. ITOPIA.

Todos los servicios descritos con anterioridad se prestan en la modalidad de Software como un Servicio, abreviado ScuS (del inglés: Software as a Service, SaaS).

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan las relaciones entre SERVINFORMACIÓN y el Usuario.

1. ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

AL INGRESAR Y USAR SU PÁGINA WEB <https://servinformacion.com/>, USTED MANIFIESTA HABER LEÍDO Y COMPRENDIDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA PÁGINA WEB, EN ADELANTE (TCU) Y MANIFIESTA EXPRESAMENTE QUE LOS CONOCE Y ACEPTA DE MANERA INCONDICIONAL. SI NO DESEA ACEPTAR LOS PRESENTES (TCU), NO HAGA USO DE LOS SERVICIOS.

Al ingresar, navegar y usar la página web y/o los servicios ofrecidos por SERVINFORMACIÓN usted autoriza la recopilación, procesamiento y utilización de toda aquella información relacionada con el uso que usted hace de los Servicios, la cual se recopila y maneja de conformidad con los términos de nuestra Política de Tratamiento de

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

datos personales.

2. CLARIDADES AL USUARIO SERVINFORMACION se reserva el derecho a dar por terminado el acceso a la página web, si el USUARIO infringe los Términos y Condiciones Específicos y / o generales de la página web..

Al contactarse con SERVINFORMACION, usted otorga su consentimiento para la recopilación y procesamiento de toda la información relacionada con los datos suministrados y de la información que haya solicitado al comunicarse. La Compañía recopila y maneja esta información de conformidad con los términos de la Política de Tratamiento de datos personales, que queda expresamente incorporada en la página web <https://servinformacion.com/>

SERVINFORMACIÓN podrá en cualquier momento hacer seguimiento en atención a supervisar si el USUARIO cumple con los presentes TCU.

2.1 USO DEL SITIO WEB POR PARTE DE MENORES DE EDAD

Los menores de 18 años no deberán ingresar ni utilizar los servicios que presta la página web de SERVINFORMACIÓN. Los usuarios menores de 18 años no podrán registrarse por su propia cuenta para acceder a los servicios que presta la página web, los servicios suministrados y ofrecidos en la página web, solamente podrán ser utilizados o brindados a un mayor de 18 años de edad. Si usted es un menor, le pedimos que se abstenga de usar nuestros servicios.

SERVINFORMACIÓN manifiesta, conforme a las disposiciones del Código del Menor o de las leyes aplicables, que el objeto de su página web no es atentar contra la moral, la salud física, ni mental de los menores de edad u obtener información confidencial e íntima del usuario con el propósito de usarla en su contra. Los padres, tutores o curadores del usuario menor de edad son responsables totalmente por la utilización que el usuario menor de edad haga de la plataforma.

3. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

SERVINFORMACIÓN es titular de todos los derechos sobre el software de este sitio web, así como de los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos a los contenidos que en ella se incluyan, además se reserva todos los derechos de autor, incluidos los no mencionados en este documento.

La propiedad intelectual sobre los contenidos de la página web (textos, gráficos, logos, animaciones, sonidos y bases de datos, entre otros) o bien hacen parte del patrimonio de SERVINFORMACIÓN o, en su caso, su titularidad es de terceros que autorizaron el uso de estos en el sitio web o es información pública que se rige por las leyes de acceso a la

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

información pública colombianas. Los textos y elementos gráficos que constituyen el sitio web, así como su presentación y montaje son titularidad exclusiva de SERVINFORMACIÓN y ésta ostenta los derechos de explotación necesarios.

Algunos de los materiales de este sitio web pueden estar protegidos por derechos de autor cuando así sea mencionado en el contenido. Por tanto, cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos contenidos en ella, puede violar la normatividad nacional vigente al respecto.

En todo caso, SERVINFORMACIÓN al hacer uso de estas imágenes hará referencia a las fuentes oficiales de las mismas.

4. AVISO LEGAL

SERVINFORMACIÓN, se reserva el derecho de modificar, complementar o suspender total o parcialmente la página web y el contenido que se genere por el uso de la misma. Adicionalmente se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de uso en cualquier momento, con vigencia inmediata a partir del momento que se actualiza la misma. El uso que el Usuario haga de la página web queda bajo su única responsabilidad y se rechaza toda responsabilidad por la disponibilidad, oportunidad, seguridad y calidad de la página web o páginas web relacionadas u otros productos, servicios e información obtenidos a través de la página web.

5. AVISO DE PRIVACIDAD

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o las normas que las modifiquen, deroguen o subroguen, SERVINFORMACIÓN, adopta la política de tratamiento de datos personales que puede ser consultada en: <https://servinformacion.com/quienes-somos/politicas/> con el objeto de proteger la privacidad de la información personal que obtenga o llegare a obtener a través de esta página web, al igual que preservar la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de esta información que reposa en sus bases de datos.

Al utilizar la página web de SERVINFORMACIÓN, el Usuario reconoce y acepta que este sitio puede acceder a la información de su cuenta, y preservarla, así como divulgar cualquier contenido asociado a dicha cuenta, si fuese necesario por razones legales, o bien si se considera de buena fe que el acceso, la conservación o la divulgación de dichos datos es razonablemente necesario para: (a) cumplir con leyes, regulaciones, procesos legales o solicitudes gubernamentales exigibles, (b) aplicar las Condiciones, incluida la investigación de posibles infracciones de las mismas, (c) detectar, prevenir o de cualquier modo abordar casos o situaciones de fraude, seguridad o cuestiones técnicas

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

(incluyendo, sin limitarse a ello, el filtro de spam) o (d) proteger contra todo daño inminente los derechos, propiedad o seguridad del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sus usuarios y el público en la manera prevista o permitida por la ley.

SERVINFORMACIÓN, se reserva el derecho de modificar las políticas de Confidencialidad y Protección de Datos a fin de adaptarlas a nuevos requerimientos legislativos, jurisprudenciales, técnicos o todos aquellos que le permitan brindar mejores y más oportunos servicios y contenidos informativos, por lo cual se aconseja revisar estas normas periódicamente. Igualmente, se reserva el derecho a rechazar la admisión, publicación o transmisión de cualquier contenido a su discreción.

6. FUNCIONALIDADES

En la página web de SERVINFORMACIÓN será utilizada bajo las siguientes condiciones y el usuario declara conocer y aceptar que su uso estará condicionado y limitado a dar a conocer los siguientes servicios o información de interés para el usuario y prestar lo siguientes servicios:

- a) Conocer las soluciones ofrecidas por SERVINFORMACIÓN las cuales se describen en cinco grandes segmentos los cuales se enuncian a continuación:
 1. **SOLUCIONES DE LOCALIZACIÓN INTELIGENTE**, donde se encuentran y describen a profundidad los siguientes productos propios: Dataquality, geomarketing, datarutas, infocomercio y productos de Google Maps Platform del partner Google Inc y la solución denominada de la misma manera que su empresa creadora Hexagon.
 2. **SOLUCIONES CLOUD**: donde se ofrecen y describen las soluciones de los Partners Google Inc, concernientes a Google Cloud Platform y Google WorkSpace y Looker.
 3. **SOLUCIONES GOBIERNO**, donde podrán encontrar las alternativas y facilidades que ofrece SERVINFORMACIÓN para el sector gobierno y cómo contratar de más ágil y eficiente a través de los instrumentos de agregación de demanda y acuerdo marco, los productos y servicios de la compañía.
 4. **ANALITICA PREDICTIVA**: Se pueden encontrar dentro de esta categoría los productos y servicios realizadas a través de machine learning y analítica de datos, dicha categoría se encuentran los productos de censos, servitienda, analítica de datos entre otros.
 5. **EDUCATION**: Catálogo de productos y servicios encaminados para hacer crecer el conocimiento de manera remota, donde se encuentra y describen los productos de google for education y serviuniversity.
- b) Conocer un poco más a fondo sobre la compañía, cuáles son algunos de los clientes más relevantes en Colombia y Latinoamérica, cuáles son los partners nivel mundial que tiene SERVINFORMACIÓN, en que países se tiene presencia activa y

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

- un pestaña dedicada exclusivamente a el reclutamiento de nuevos talentos que pueden aportar de manera significativa a la compañía.
- c) Conocer cuales son los casos en los que SERVINFORMACIÓN a través de su productos o servicios los desafíos que se atravesaron y como se logró impactar de manera positiva a sus clientes.
 - d) Un blog destinado a informar las últimas noticias de interés para los clientes que se encuentran relacionados con el modelo de negocio de SERVINFORMACIÓN.
 - e) Un acceso donde el usuario se puede suscribir para que le lleguen todas las noticias de interés sobre SERVINFORMACIÓN, puede encontrar los números de contacto para adquirir productos o para que le sea prestada una atención al cliente de manera especializada.
 - f) Se encontrará un chat en cual es un canal de comunicación con el Cliente para reportar PQR y es atendido por el equipo de mesa de ayuda. Se recibe el requerimiento y dependiendo de la necesidad se crea un número de seguimiento o escalamos al área asignada
 - g) El cliente podrá realizar su petición de soporte en el siguiente link https://share.hsforms.com/1MnWoG4z6QP2dIBKktZuZwQ4zsi7?_hstc=211412682.56eaf3bea3a270f8f7159bae9b7800e.1620936236069.1620936236069.1620936236069.1&_hssc=211412682.19.1620936236071&_hsfp=3955714536 el cual puede encontrar en el botón superior derecho para comunicarse directamente con la mesa de ayuda.

7. NOTAS LEGALES

SERVINFORMACION no garantiza que la página web, los servicios ofertados y prestados en ella, sea compatible con cualquier computadora, tablet, ipad, o dispositivos portátiles registrados, el usuario o cliente es el único responsable de asegurarse de que sus sistemas funcionen correctamente con el servicio.

SERVINFORMACIÓN no asume responsabilidad alguna, y no será responsable de ningún daño o virus que dañe la computadora del Usuario u otra propiedad.

Frente a las notificaciones, salvo cualquier otra cosa prevista en contrario entre las PARTES, todas y cada una de las notificaciones y/o comunicaciones suministradas deberán ser hechas por escrito y entregadas personalmente o a través de las direcciones y correos electrónicos indicadas en la página web suministrada por el usuario o el cliente.

8. DEBERES, LIMITACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS

El usuario no podrá utilizar la página web para fines ilícitos o contrario a la Ley, la moral y buenas costumbres y al orden público. Al igual el usuario declara por medio de los presentes TCU que no lo utilizara con la intención de dañar, inutilizar, sobrecargar o

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

deteriorar la página web de SERVINFORMACIÓN.

El usuario se obliga a no introducir en el sitio, información de carácter ofensivo o agravante o que contenga amenazas, u otros programas perjudiciales o mecanismos para captar o distorsionar información contenida en la página web. El usuario se abstendrá de realizar declaraciones falsas o de otro modo erróneas de su vinculación con una persona física o jurídica o almacenar datos personales.

El usuario será responsable por cualquier uso indebido, anormal o ilícito que se haga de El Sitio y sus contenidos. En especial, el usuario se compromete a no:

- No descargar las imágenes, textos y demás contenido publicado en la Página Web, a menos que expresamente se mencione lo contrario.
- No utilizar contenidos (imágenes, textos, vídeos) para publicidad sin previa autorización.
- No realizar actividades técnicas que impidan la libre administración, uso y publicación de los contenidos por parte de los administradores debidamente autorizados por la PUJ.
- No incurrir en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos.
- No publicar contenido pornográfico, injurioso, falso y en general cualquier contenido que atente contra la seguridad y la sana convivencia.

No alterar el uso de las marcas, logos y demás signos distintivos, tanto de la PUJ como de terceros que aparezcan en El Sitio.

En todo caso, el usuario entiende y acepta que la PUJ se reserva el derecho de tomar acciones de índole administrativo y legal contra cualquier usuario que, a juicio de la PUJ, haga uso indebido de El Sitio. Lo anterior implica que el usuario se hace responsable de indemnizar cualquier daño causado tanto a la PUJ como a terceros que vean vulnerados sus derechos con su actuación.

9. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Las condiciones generales que regulan el uso de sitio web de SERVINFORMACIÓN se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier conflicto o controversia generado por el cumplimiento de estos términos y condiciones se resolverá en primer lugar mediante arreglo directo entre las partes, de no lograr resolverlo se acudirá a un Tribunal de Arbitramento según los procedimientos legales establecidos en las leyes de la República de Colombia.

Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

Bogotá, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

10. DEBERES ESPECÍFICOS DEL USUARIO EN EL USO DE LA MESA DE AYUDA

SERVINFORMACIÓN cuenta con un área de atención y soporte al cliente que opera con Disponibilidad 7x24x365 , 5x8 y bajo demanda, dedicada a atender las solicitudes y/o requerimientos de carácter técnico, según el esquema definido por la entidad contratante. Dentro de estos se encuentra el servicio de MESA DE AYUDA.

SERVICIO DE MESA DE AYUDA. Consiste en un SOPORTE REMOTO que se presta a través de la página web de <https://servinformacion.com/>, está dirigido a los usuarios que presenten fallas en su servicio y requieran soporte para los mismos, para su funcionamiento es necesario que la Empresa Cliente seleccione a las personas responsables de solicitar el servicio de soporte, quienes deberán tener un amplio conocimiento del objeto y funciones del sistema implantado (al menos una de ellas debe ser la administradora del Sistema) y notificarle por escrito a SERVINFORMACIÓN. Los casos deben ser escalados al equipo de soporte de SERVINFORMACIÓN mediante la plataforma de casos web y deben haber sido previamente analizados por los usuarios capacitados en el uso y operación del servicio.

El soporte técnico brindado por SERVINFORMACIÓN incluye la revisión de casos por un profesional de soporte, dudas técnicas y casos asociados a componentes de infraestructura de la solución incluyendo recomendaciones de buenas prácticas y escalamientos al proveedor de servicio en los casos que aplique. El soporte técnico no incluye procesos de desarrollo y consultoría de software para generar funcionalidades adicionales a las previamente establecidas en la especificación técnica del producto. Para soluciones cloud, el soporte ofrecido por SERVINFORMACIÓN se enfoca en la infraestructura del servicio, utilizando como base los estados de la plataforma provistos por Google

El usuario que utiliza este servicio, declara estar en conocimiento y aceptar los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y las siguientes cláusulas:

1. Todo usuario de la MESA DE AYUDA se compromete a:
 - a. Mantener una conducta decente, y de respeto mutuo cuando utiliza este servicio.
 - b. No usar lenguaje ofensivo, calumnioso u ofensivo hacia los otros usuarios de este servicio.
 - c. No violar las leyes o reglamentos vigentes.
 - d. No enviar repetida e indiscriminadamente mensajes, que puedan provocar una degradación del servicio.
 - e. Se reserva el derecho de modificar las reglas de uso en cualquier momento y a

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

su solo criterio.

f. Usar el servicio de MESA DE AYUDA conforme a los horarios establecidos en el servicio adquirido, ya sea de 8x5 o 8x24.

g. No contactar a la MESA DE AYUDA para reportar fallas o daños que no existen.

EXCLUSIONES: SERVINFORMACIÓN no se encuentra en la obligación de brindar soporte técnico a:

- Los servicios y/o productos desarrollados y/o implementados sobre la plataforma GCP del cliente.
- La solución ha sido sujeta a un uso incorrecto, uso anormal o uso distinto para lo que fue diseñada.
- Si el costo de infraestructura no ha sido cancelado por el cliente.
- Fallas del servicio generadas por deficiencias en la infraestructura tecnológica aportada por el cliente, tales como servidores y/o canales de comunicación, entre otros.
- Existe intervención en el código fuente de la aplicación bien sea por el cliente o por terceros.

La necesidad de soporte en condiciones diferentes a las planteadas en el presente documento deberán ser concertadas y negociadas entre las partes.

11. DEBERES ESPECÍFICOS DEL USUARIO EN EL USO DEL CHAT:

El servicio de Chat tiene como propósito optimizar la comunicación directa con los usuarios y clientes que residen en cualquier parte del mundo. Al hacer uso de este servicio, el usuario declara aceptar y conocer los términos y condiciones generales, la política de privacidad, y las siguientes cláusulas:

1. SERVINFORMACIÓN no se responsabiliza por las opiniones y comentarios emitidos por los participantes en el chat; su contenido es única y exclusiva responsabilidad civil y penal de quien lo envió.
2. SERVINFORMACIÓN se reserva el derecho de retirar en cualquier momento, y a su criterio, los mensajes que vayan en contra de las reglas del chat o de la legislación vigente.
3. Todo usuario del servicio de chat se compromete a:
 - a. Mantener una conducta decente, y de respeto mutuo cuando utiliza este servicio.
 - b. No usar lenguaje ofensivo, calumnioso u ofensivo hacia los otros usuarios de este servicio.
 - c. No enviar repetida e indiscriminadamente mensajes en el cuarto de chat, que puedan provocar una degradación del servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE USO PÁGINA WEB SERVINFORMACION

- d. Dar uso apropiado al chat conforme a las finalidades del mismo.
- e. No compartir cualquier tipo de vínculos de distintas páginas web, imágenes, virus en el chat.

SERVINFORMACIÓN no se hace responsable por los daños que provengan del uso de este servicio.

El acceso y atención a través del chat no tiene ningún costo.

El servicio de chat recibe consultas en línea, sin embargo, en caso de requerir soporte en los servicios adquiridos, deberá hacerlo a través de nuestra MESA DE AYUDA conforme a los horarios y planes de atención adquiridos.

En caso de que el usuario del chat no cumpla con las reglas de comportamiento y uso de vocabulario decente, el asesor podrá terminar unilateralmente el chat.