

## DEFINICIONES

1. **Ambiente de producción:** Infraestructura tecnológica en la que se instala el **Software** para uso de **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** con datos de su operación diaria.
2. **Ambiente de Pruebas/Preproducción:** Infraestructura tecnológica sobre la que se lleva a cabo el proceso de instalación, parametrización y pruebas de las versiones iniciales y futuras del **Software**.
3. **Ambiente de contingencia:** Infraestructura tecnología sobre la cual se instala el **Software** para ser utilizado por **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** en caso de fallo del Ambiente de Producción.
4. **Asesoría: Servicio** prestado por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**, de manera presencial o por teléfono, con el objetivo de brindar información especializada, dentro del alcance de los **Términos y Condiciones**.
5. **Cambios de Ley:** Todo cambio regulatorio que sea aplicable a los ciudadanos mediante una ley expedida por el Congreso de la República de Colombia, sancionada y publicada, o a través de decreto, resolución y/o acto administrativo vigentes y de carácter general que afecte la funcionalidad específica del **Software**.
6. **Caso:** Situación concreta de consulta del **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** a **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** en relación con el **Software** objeto en el presente **Términos y Condiciones**, y siempre dentro del alcance de este.
7. **Código Fuente:** Programa escrito por un programador en algún lenguaje de programación. En este primer estado, el Programa Fuente no es directamente ejecutable toda vez que deberá ser traducido a **Código Objeto**. Para esta traducción se usarán los llamados compiladores, ensambladores, intérpretes y otros sistemas de traducción.
8. **Código Objeto:** Conjunto de instrucciones de computador escritas con un objetivo de funcionamiento específico que pueden ser ejecutadas más no modificadas.
9. **Componente:** Elemento de **Software** que ofrece determinadas funcionalidades.
10. **Desarrollos:** Cualquier programa, query o conjunto de instrucciones o combinaciones de estos que se realizan por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** en un lenguaje de programación y que modifican el **Software**.
11. **Documento de Control de Cambios:** Documento donde se registran cambios realizados sobre el **Software**, se indican las razones de los cambios y una descripción de estos, quien los realiza y quien los aprueba.
12. **Documentación:** Cualquier documento, que, en forma electrónica o física, suministre **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** a **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** en relación con el presente **Términos y Condiciones**.
13. **Error de Software:** Se considera error de Software cuando: El **Software** no cumple con la funcionalidad definida por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**, el **Software** no controla situaciones que pueden ocasionar la terminación no controlada del proceso, el **Software** incumple con la precisión establecida para los cómputos o cálculos especificada en los documentos correspondientes y/o una nueva versión de **Software** instalada daña la funcionalidad del **Software** que venía funcionando correctamente.

Por otra parte, no se consideran errores: ambigüedades en la especificación de un requerimiento, problemas de rendimiento derivados de factores externos al **Software** o cuyas causas se solucionen con mantenimiento y configuración de la infraestructura, problemas generados por afinamiento, mantenimiento o modificación en la base de datos, mal funcionamiento del proceso por inconsistencia en los datos procesados, cuando se requiere adicionar alguna funcionalidad para controlar casos de excepción que no se detectaron en la etapa de definición de un requerimiento, cuando se requiere adicionar o modificar alguna funcionalidad para mejorar la operativa de EL

**CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** por cambios de ley, cambios o necesidades del negocio o expectativas de **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE**, cuando en el diagnóstico de la incidencia reportada se detecte que el **Software** ha sido removido o alterado por un tercero diferente a **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**, cuando se presenten fallos producidos en el **Hardware**, en redes de comunicación o en dispositivos periféricos de **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE**, cuando se presenten fallos producidos por instalación inadecuada y/o incompatibilidad de **Software**, cuando se presenten daños o problemas producidos por virus informáticos, troyano y cualquier **Software** malintencionado, cuando se presenten daños causados por ataques de seguridad o vulnerabilidad causados por individuos malintencionados o cualquier tercero, cuando se presenten defectos generados en el sistema operativo o **Software** base, cuando se presenten funcionamientos erróneos ocasionados por uso indebido del **Software**, por configuración o definición de parámetros incorrectos realizados en el sistema o que no estén de acuerdo a la documentación entregada por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**, cuando se presenten defectos generados por inconsistencia en los datos o por datos de mala calidad ingresados al **Software** por medios diferentes a los desarrollados por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** dentro del alcance del **Software** o por accesos directos a la base de datos o fuentes de datos del aplicativo diferentes a los desarrollados o documentados como parte del **Software**.

14. **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
15. **Interfaz:** Parte de un programa que permite el flujo de información entre un usuario y la aplicación, o entre la aplicación y otros programas.
16. **Licencia de Uso:** El derecho que **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** le confiere a **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** para usar el **Software**, de acuerdo con las condiciones de una **Orden de servicios** debidamente suscrito por **Las Partes**.
17. **Manual del Usuario:** Documento que detalla las funcionalidades y la manera de usarlas para un módulo determinado del **Software** en una versión específica.
18. **Modificación:** Cualquier cambio realizado al **Software**.
19. **Módulo:** Programa o conjunto de programas con un objetivo similar.
20. **Proceso:** Conjunto de pasos que ejecutan **Las Partes**, de acuerdo con las funcionalidades del **Software**, para la realización de una actividad específica. En el caso de **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** los procesos siguen la metodología de trabajo de **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**.
21. **Query:** Instrucción de modificación de la base de datos.
22. **Servicio de Actualización:** Proceso de entregar a **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** las nuevas versiones, parches o upgrades del **Software** liberadas por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**, dentro del alcance de la respectiva **Orden de Servicios** suscrita entre **Las Partes**.
23. **Servicio de Soporte:** Proceso de atender, corregir o aplicar soluciones alternas para los errores documentados del **Software**, que bajo diagnóstico y criterio de **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** se indiquen como causados por un defecto en un modelo inalterado del **Software**, aplicando las medidas razonables que **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** considere pertinentes.
24. **Soporte Remoto:** Conjunto de actividades que se realizan de manera no presencial a través de comunicación telefónica y/u otras conexiones previamente establecidas con **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE**, para revisión de incidentes, capacitaciones, asesorías que solicite **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE**, siempre que ello se encuentre dentro del alcance de los **Términos y Condiciones** suscritos entre **Las Partes**.

25. **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en equipo tecnológicos, ya sean computadores, tabletas, celulares etc.
26. **Territorio:** Lugar donde se podrá hacer uso de la licencia.
27. **Versión:** Conjunto de componentes del **Software** que conforman un módulo que realiza determinadas funcionalidades con un diseño específico y que puede utilizar o no una base de datos. La liberación de una versión por parte de **EI PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** estará a su discreción y podrá obedecer a mejoras realizadas por iniciativa de **EI PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** o a cumplimiento a los requerimientos de ley que afecten las actuales funcionalidades del **Software**.
28. **Servicio en la nube.** El uso de uno o varios productos de Software a través de una infraestructura web administrada por un **PROVEEDOR DE SERVICIOS – CONTRATISTA** tecnológicos.
29. **Software as a Service (Saas):** Se refiere a la capacidad proporcionada al **EI CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** de utilizar las aplicaciones del **PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** que se ejecutan en una infraestructura Cloud. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos del cliente a través de una interfaz de cliente ligero, como un navegador web o escritorio remoto.
30. **Nube privada:** La infraestructura de la nube está provista para su uso exclusivo por una única organización que comprende múltiples consumidores.
31. **Nube comunitaria:** La infraestructura de la nube está provista para uso exclusivo por una comunidad específica de consumidores de organizaciones que tienen preocupaciones compartidas.
32. **Nube pública:** La infraestructura de la nube está provista para uso abierto por el público en general. Puede ser propiedad, administrado y operado por una organización comercial, académica u gubernamental, o alguna combinación de ellos.
33. **Nube híbrida:** La infraestructura de la nube es una composición de dos o más infraestructuras de nube distintas (privadas, comunitarias o públicas) que siguen siendo entidades únicas, pero están unidas por una tecnología estandarizada o propietaria que permite la portabilidad de datos y aplicaciones.
34. **Alojamiento compartido.** Se refiere al uso de un espacio reservado dentro de una infraestructura tecnológica compartida entre varios usuarios consumidores del **Software** empleado. Es el escenario contrario al Alojamiento dedicado, donde la infraestructura es de uso exclusivo para un único usuario.
35. **As Is:** En el estado en que se encuentra, es decir, un Software con su diseño, funcionalidades, especificaciones, reportes y documentación. El **PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** podrá modificar directa o indirectamente en cualquier forma, sin previo aviso a **EI CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** y sin autorización de éste; el **Software**, sus componentes, sus procesos y/o sus funcionalidades, sin que por ello pueda alegarse incumplimiento de los presentes **Términos y Condiciones** y sin que haya lugar a reclamación de daños y perjuicios, sanciones o compensación alguna a favor de **EI CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE**.
36. **Programas:** Se refiere a los productos de **software** de propiedad del **PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** o el **Software** de un tercero que autorizó al **PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** a los que este último proporciona acceso a **EI CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** como parte de los **Servicios en la Nube**, incluida la Documentación del Programa, y las actualizaciones del programa provistas como parte de los **Servicios en la Nube**.
37. **Renovación automática:** Es el proceso por el cual el Período de **Servicios** de ciertos **Servicios en la Nube** en virtud de una orden de **Servicios** se proroga automáticamente por un período de **Servicios** adicional a menos que dichos **Servicios** se terminen por otra causa de conformidad con los términos de la **orden de servicios** o de los **Términos y Condiciones**. Las Especificaciones del **Servicio** incorporadas en Su orden de **Servicio** definen los

**Servicios en la Nube** que son elegibles para la Renovación Automática, así como los términos aplicables a dicha renovación.

38. **Región del centro de datos:** se refiere a la región geográfica en la que se encuentra físicamente ubicado el Entorno de **Servicios**.
39. **Servicios profesionales:** Es el conjunto, de los **Servicios** de consultoría y otros **Servicios** profesionales que **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** haya solicitado. Los **Servicios** Profesionales incluyen los entregables que se describen en la orden de **Servicio** y que sean entregados por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA**. El término “**Servicios Profesionales**” no incluye **Servicios** en la Nube.
40. **Documentación del programa:** Se enfoca a toda la documentación asociada a las Especificaciones del **Servicio** correspondientes a los **Servicios** en la Nube, así como las ventanas de ayuda y archivos “readme” de los Programas de **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** a los que **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** puede acceder desde los **Servicios**.
41. **Servicios:** significa, en conjunto, los **Servicios** en la Nube y los **Servicios** Profesionales que **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** ha solicitado.
42. **Entorno de Servicios:** Se refiere a la combinación de componentes de hardware y software pertenecientes, administrados por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** y respecto de los cuales **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** brinda acceso a **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** y a sus usuarios como parte de los **Servicios en la Nube** que **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** ha solicitado. Según corresponda, y de conformidad con los términos de este presentes **Términos y Condiciones, y su Orden de Servicio**, los Programas de **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE –CONTRATISTA**, el Contenido de Terceros, Su Contenido y Sus Aplicaciones pueden alojarse en el Entorno de **Servicios**.
43. **Especificaciones del Servicio:** Significa las descripciones del **Servicio** prestado por **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA** que resultan aplicables a los **Servicios** en virtud de cada **Orden de Servicios**, incluida la Documentación del Programa, almacenamiento y seguridad.
44. **Período de Servicios:** Se refiere al período de tiempo por el cual **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** ha solicitado **Servicios en la Nube** según lo detallado en la **Orden de Servicios**.
45. **Usuarios:** Significa los usuarios finales (persona natural y/o persona jurídica), según corresponda, autorizados por **EL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATANTE** o en su nombre para utilizar los **Servicios en la Nube** de conformidad con estos **Términos y Condiciones** y su respectiva **Orden de Servicio**.
46. **EL CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** Se refiere a actor principal del **Servicio** de computación en nube. Un **CONSUMIDOR DE LA NUBE – CONTRATANTE** representa una persona o una organización que mantiene una relación de negocios y utiliza los **Servicios** del **PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE –CONTRATISTA**. Es la persona natural o jurídica que contrata, a cambio de un **Servicio**, la cual se compromete a pagar por el **Servicio** recibido.
47. **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE NUBE – CONTRATISTA:** Es una persona o una organización. Es la entidad responsable de poner los **Servicios** a disposición de las partes interesadas. Un **PROVEEDOR DE LA NUBE – CONTRATISTA** adquiere y administra la infraestructura informática requerida para proveer los **Servicios**, ejecuta el software que proporciona los **Servicios en la nube** y hace los arreglos para entregar los **Servicios** a los **CONSUMIDORES DE LA NUBE – CONTRATANTE** a través del acceso en red. Es la persona natural o jurídica contratada, a cambio de un precio, la cual se compromete a realizar una obra o prestar un **Servicio**.
48. **Cambios normativos:** Todo cambio regulatorio que sea aplicable a las personas naturales y jurídicas mediante una ley, decreto, resolución y/o acto administrativo vigentes y de carácter general expedida por las autoridades

regulatorias del país donde se preste el **Servicio** que sea sancionada y publicada, que afecte la funcionalidad específica del **Software**.

49. **Soborno:** el beneficio otorgado con la incorrecta intención de influir en el desempeño de las responsabilidades de una persona para obtener un beneficio o ganancia ya sea económica o de cualquier otra naturaleza; de igual forma, se considera que la persona que entrega o promete sobornos incurre en corrupción.
50. **Corrupción:** todo hecho, tentativa u omisión deliberada para obtener un beneficio para sí o para terceros en detrimento de los principios organizacionales, independiente de los efectos financieros sobre las empresas.
51. **Fraude:** se conciben todo acto u omisión intencionada y diseñada para engañar a los demás, llevado a cabo por una o más personas con el fin de apropiarse, aprovecharse o hacerse a un bien ajeno - sea material o intangible - de forma indebida, en perjuicio de otra y generalmente por la falta de conocimiento o malicia del afectado.