

ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE MÉDICO EN LA NUBE PARA EL USUARIO FINAL

INTEGRA WEB INGENIERÍA S.A.S.

NIT. 900.995.178-6

Domicilio: Floridablanca - Colombia

Dirección: Carrera 28 # 120 - 09 Barrio Bosques del Payador

Teléfono: 301 4394935

Correo electrónico: administracion@integraweb.com.co

Sitio web: www.softwaremedico.com.co

En este documento se establecen las condiciones generales bajo las cuales los clientes y usuarios autorizados pueden adquirir y usar la licencia de Software Médico. La propuesta comercial, la factura, el acta técnica, la política de tratamiento de datos personales y los demás documentos contractuales aplicables complementan este acuerdo.

Al momento de comprar, arrendar, pagar, abonar, activar, instalar, usar o continuar usando cualquier servicio o producto de Integra Web Ingeniería S.A.S., usted y su organización aceptan los términos descritos en este acuerdo. Si acepta estos términos en nombre de otra persona, empresa o entidad, declara y garantiza que cuenta con facultades suficientes para obligarla.

Si no está de acuerdo con estos términos, no compre, no use ni disponga del software para el desarrollo de actividades en el sector salud.

En caso de contradicción entre este acuerdo y la propuesta comercial, la factura o el acta técnica, prevalecerán estos últimos respecto del alcance funcional, número de usuarios, sedes, módulos, tiempos, servicios periódicos y condiciones económicas. El presente acuerdo prevalecerá respecto del uso de la licencia, propiedad intelectual, tratamiento de datos, confidencialidad, limitación de responsabilidad, suspensión y terminación.

Así mismo, quienes se sometan a la presente licencia aceptan que los términos de la misma podrán ser actualizados por razones legales, regulatorias, técnicas, operativas o de seguridad, en la medida permitida por la ley aplicable. El presente Acuerdo se registrará principalmente por la legislación de la República de Colombia, sin perjuicio de que el Software pueda ser licenciado o utilizado en otros países de Latinoamérica; en tales casos, el cliente será responsable de verificar y cumplir la normativa local que le resulte aplicable a su operación, tratamiento de datos, facturación, historia clínica, interoperabilidad y demás obligaciones regulatorias.

1. DEFINICIONES PRINCIPALES

Licencia y Software Médico: hacen referencia al derecho limitado, no exclusivo, no transferible y revocable de uso del sistema de información desarrollado por Integra Web Ingeniería S.A.S., en los términos de la contratación vigente.

Cliente, Usuario, Organización o Usted: hacen referencia a la persona natural o jurídica que adquiere, usa, administra o permite el uso del Software Médico a sus empleados, contratistas, usuarios autorizados o terceros vinculados legítimamente a su operación.

Integra, Empresa, Proveedor o Nosotros: hacen referencia a Integra Web Ingeniería S.A.S., desarrolladora, licenciante y prestadora de servicios asociados al Software Médico.

Servicios periódicos: hacen referencia a los servicios de infraestructura, nube, soporte, mantenimiento, procesamiento, validación, documentos electrónicos u otros análogos que puedan requerirse para la operación del software, según la contratación vigente.

Proveedor tecnológico de facturación electrónica: hace referencia al tercero especializado e independiente que presta el servicio de transmisión, validación y gestión de documentos electrónicos ante la DIAN y otros terceros. A la fecha del presente acuerdo Integra opera usualmente con Conexus IT, sin perjuicio de que pueda utilizar otro proveedor informado al cliente.

Terceros intervinientes: comprende, entre otros, al Ministerio de Salud y Protección Social, la DIAN, operadores tecnológicos, proveedores de correo, pasarelas de pago, sistemas contables, servicios API, infraestructura cloud, servicios de mensajería y demás plataformas externas requeridas para determinados procesos.

Datos del cliente: corresponde a la información registrada, cargada, transmitida, importada, digitada, procesada o administrada por el cliente y sus usuarios dentro del software.

2. DERECHOS OTORGADOS

A. Almacenamiento y Computación en la Nube. La información incorporada por el cliente podrá ser alojada en infraestructura tecnológica propia de Integra o de terceros contratados por ésta, de acuerdo con las necesidades técnicas, operativas, regulatorias, de seguridad y continuidad del servicio. La capacidad, permanencia, rendimiento y condiciones de almacenamiento y computación en la nube se regirán por la propuesta comercial, la factura, el acta técnica y los procedimientos internos vigentes.

B. Copias y exportaciones. El cliente podrá solicitar respaldos, restauraciones, exportaciones o entregas de información mientras la relación contractual se encuentre vigente, siempre que acredite su titularidad o autorización suficiente. La frecuencia, formato, medio de entrega, retención y condiciones de restauración o exportación se sujetarán al plan contratado, a la viabilidad técnica y a las tarifas vigentes cuando apliquen. Salvo pacto expreso, el formato estándar de entrega podrá ser SQL u otro formato técnico equivalente definido por Integra.

C. Configuración, instalación y parametrización. La licencia se configurará e implementará conforme al alcance, tiempos y condiciones previstos en la propuesta comercial y/o acta técnica. Los tiempos se contarán a partir del primer pago y de la entrega completa y oportuna de información, formatos, accesos, definiciones y validaciones requeridas por parte del cliente. Los retrasos atribuibles al cliente, cambios de alcance, ajustes regulatorios, integraciones con terceros o eventos de fuerza mayor o caso fortuito podrán extender los tiempos sin que ello constituya incumplimiento de Integra.

D. Capacitación. El cliente tendrá derecho a las capacitaciones y acompañamientos expresamente incluidos en la propuesta comercial o contratación vigente. Toda capacitación o actividad adicional podrá ser cotizada por separado.

E. Periodo de vigencia. La vigencia del derecho de uso de la licencia y la continuidad del acceso al software estarán sujetas al pago oportuno de la licencia y de los servicios periódicos requeridos para su operación, cuando aplique. El no uso del sistema por parte del cliente no suspende ni exonera el pago de los servicios periódicos causados conforme a la contratación vigente.

F. Actualizaciones. Integra podrá realizar ajustes, actualizaciones, mantenimientos correctivos, cambios técnicos, de seguridad o regulatorios sobre el software cuando ello resulte necesario o conveniente para la operación general del servicio. No obstante, el cliente reconoce que, por la naturaleza del software, las personalizaciones adquiridas a demanda y las configuraciones particulares contratadas, no siempre será posible realizar actualizaciones centralizadas o uniformes para todos los clientes. En consecuencia, muchos ajustes, cambios o desarrollos podrán ejecutarse únicamente a solicitud del cliente, conforme al alcance contratado y a la viabilidad técnica correspondiente.

G. Alcance normativo e integraciones. Siempre que el cliente haya contratado expresamente las funcionalidades correspondientes, el software podrá incorporar herramientas orientadas a facilitar procesos regulatorios o integraciones con terceros, tales como historia clínica electrónica, facturación electrónica, RIPS, validación única de RIPS, soportes de cobro, RDA, SIIFA, interoperabilidad con autoridades, operadores tecnológicos u otros similares. Si dichas funcionalidades no han sido contratadas, la licencia no estará obligada a incluirlas. En todo caso, tales herramientas se suministran como apoyo tecnológico y no constituyen por sí mismas garantía de cumplimiento normativo integral, aceptación, validación, radicación, interoperabilidad ininterrumpida ni aprobación por parte de terceros o autoridades.

H. Integralidad con otros sistemas. La interoperabilidad o integralidad con sistemas externos sólo se realizará cuando haya sido prevista expresamente en la propuesta comercial, contrato, factura o alcance previamente establecido entre las partes. Su funcionamiento dependerá de la existencia de conectores, APIs, servicios, credenciales, homologaciones, documentación técnica, accesos, formatos y condiciones de

terceros. Integra no garantiza compatibilidad universal, integración automática ni continuidad permanente con sistemas externos, salvo en lo expresamente contratado y técnicamente habilitado al momento de la prestación del servicio.

I. Servicio tal como es. Los servicios y funciones del software se proporcionarán bajo la modalidad "tal como es" y "según disponibilidad". Integra procurará mantener un funcionamiento razonable del sistema, pero no garantiza ausencia absoluta de errores, disponibilidad ininterrumpida, seguridad absoluta ni continuidad total en servicios externos o de terceros.

3. RESTRICCIONES Y LIMITACIONES DE LA LICENCIA

A. El software sólo podrá ser utilizado por el cliente, sus usuarios autorizados y dentro del número de usuarios, sedes, ambientes, módulos y demás limitaciones previstas en la propuesta comercial, factura o acta técnica. Cualquier ampliación requerirá autorización expresa y podrá generar cobros adicionales.

B. El cliente no podrá vender, sublicenciar, ceder, alquilar, arrendar, prestar, transferir ni poner a disposición de terceros la licencia, el software o los servicios asociados sin autorización expresa y escrita de Integra.

C. El cliente no podrá realizar ingeniería inversa, descompilar, desmontar, derivar el código fuente, copiar la lógica de negocio, replicar estructuras, desarrollar obras derivadas o reducir el software a un formato legible para humanos, salvo en los casos expresamente permitidos por la ley.

D. El cliente no podrá intervenir directa o indirectamente el código, la base de datos, la infraestructura, los mecanismos de seguridad o las integraciones del software, por sí o por terceros no autorizados por Integra. Cualquier intervención no autorizada podrá suspender soporte, mantenimiento, garantía y acceso al sistema.

E. El cliente es responsable de que sus usuarios usen el software de conformidad con este acuerdo, la contratación vigente y la normatividad aplicable.

F. Límite y rotación de usuarios. El número de usuarios contratado corresponde a personas identificables autorizadas para utilizar Software Médico y no exclusivamente al número de cuentas que se encuentren activas o conectadas simultáneamente. El cliente no podrá utilizar la activación, inactivación, bloqueo, modificación o sustitución temporal de cuentas con el propósito de permitir que un número de personas superior al contratado utilice el Software.

Para efectos del cómputo del límite contratado, se considerará usuario a toda persona que haya utilizado el sistema al menos una vez durante los últimos tres (3) meses, aun cuando posteriormente su cuenta haya sido inactivada. La sustitución definitiva de un usuario por retiro o cambio permanente de personal podrá realizarse sin que constituya ampliación, siempre que el usuario sustituido no vuelva a utilizar el sistema. En caso de reactivación, será nuevamente contabilizado dentro del límite contratado.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

El software, incluidos todos sus derechos de propiedad intelectual, actualizaciones, algoritmos, diseños, manuales, metodologías, modelos de datos, desarrollos base, componentes reutilizables y documentación técnica, es y continúa siendo propiedad exclusiva de Integra Web Ingeniería S.A.S. El cliente no adquiere derecho, título ni interés alguno sobre estos elementos, salvo el derecho limitado de uso expresamente otorgado en este acuerdo y en la contratación vigente. Integra es titular o legítima licenciataria de los derechos patrimoniales correspondientes sobre Software Médico, incluyendo los registros de derecho de autor que le sean aplicables conforme a la normativa colombiana y demás disposiciones de propiedad intelectual vigentes.

Las personalizaciones, configuraciones o desarrollos específicos realizados para el cliente no implican cesión de propiedad intelectual sobre la plataforma base ni sobre componentes reutilizables, salvo pacto expreso y escrito en contrario.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Integra actúa como proveedor tecnológico de software y, cuando corresponda, como Encargado del Tratamiento de datos por cuenta del cliente. Integra no asume las responsabilidades propias del prestador de servicios de salud, del facturador, del auditor, del contador, del operador tecnológico ni de cualquier autoridad o tercero que intervenga en los procesos del cliente.

El cliente reconoce y acepta que es el único responsable por la veracidad, integridad, calidad, suficiencia, actualidad, legalidad y coherencia de la información registrada, importada, cargada, transmitida o generada desde el software; por la configuración funcional, clínica, administrativa, tributaria o regulatoria definida por él; y por reportar oportunamente a Integra cualquier novedad, error, inconsistencia o incidente que detecte en la operación.

Cuando el software facilite el envío o transmisión de información o documentos a terceros como el Ministerio de Salud y Protección Social, la DIAN, operadores tecnológicos, SIIFA, RIPS, facturación electrónica, sistemas contables u otras plataformas, pueden presentarse errores, rechazos, demoras, caídas del servicio, cambios de validación, indisponibilidad, duplicidades, diferencias o inconsistencias que dependan total o parcialmente del tercero interviniente. El cliente es responsable de verificar el estado, aceptación, rechazo o resultado final de dichos procesos en el sistema, en los portales del tercero correspondiente o en los medios de validación que resulten aplicables.

Integra no es el proveedor tecnológico de facturación electrónica del cliente. Integra integra su software con un proveedor tecnológico tercero especializado e independiente, que a la fecha del presente acuerdo suele ser Conexus IT, sin perjuicio de que dicho tercero pueda ser sustituido por otro proveedor, previa información al cliente. Las validaciones, tiempos de respuesta, aceptación, rechazo, disponibilidad y continuidad del servicio del proveedor tecnológico son ajenos al control directo de Integra.

Integra no será responsable por glosas, devoluciones, rechazos, sanciones, requerimientos, investigaciones, multas, pérdida de oportunidad, lucro cesante, daño reputacional, perjuicios indirectos o reclamaciones de terceros derivados de la operación del cliente, de la atención en salud, de la información registrada por el cliente, del uso indebido del sistema o de la indisponibilidad o errores de terceros intervinientes.

Integra no garantiza seguridad absoluta, disponibilidad permanente, recuperación total en cualquier escenario ni ausencia total de vulnerabilidades o errores. En todo caso, cualquier responsabilidad directa, cierta y demostrada imputable exclusivamente a Integra se limitará, como máximo, al valor efectivamente pagado por el cliente a Integra por los servicios asociados al software durante los seis (6) meses anteriores al hecho que dio lugar a la reclamación, salvo en los eventos en que la ley prohíba dicha limitación.

El cliente mantendrá indemne a Integra frente a reclamaciones de terceros, pacientes, usuarios, entidades administradoras, autoridades o cualquier otro interviniente, originadas en la información suministrada por el cliente, la atención en salud prestada, el incumplimiento normativo propio del cliente, el uso indebido del sistema o el uso de credenciales por parte de sus usuarios.

6. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Los servicios de soporte técnico, mantenimiento, acompañamiento y capacitación sólo se prestarán cuando hayan sido incluidos o contratados expresamente en la propuesta comercial, factura o acta técnica, y se sujetarán al alcance, horarios, canales, límites, exclusiones y condiciones allí definidos.

Salvo pacto expreso, el soporte se presta de forma remota y en horario de oficina. No incluye nuevas funcionalidades, cambios de alcance, ajustes visuales, reportes no contratados, integración con sistemas externos no contratados, configuración de equipos del cliente, asesoría jurídica, médica, tributaria o contable, ni atenciones presenciales.

Integra podrá priorizar la atención de incidentes según su criticidad, impacto, urgencia, volumen de usuarios afectados y disponibilidad de recursos. Los tiempos de respuesta o solución, cuando existan, son estimados salvo que se pacte expresamente otra cosa por escrito.

Es deber del cliente y de sus usuarios hacer un uso adecuado del sistema, reportar oportunamente las novedades detectadas y suministrar la información mínima necesaria para el diagnóstico y la solución del incidente.

7. DISPONIBILIDAD Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

La información incorporada por el cliente al software es de propiedad del cliente y estará disponible para éste mediante el mismo software y, cuando proceda, mediante exportaciones o entregas en formato SQL, de acuerdo con la disponibilidad técnica, el alcance contratado y las condiciones aplicables.

Las solicitudes de exportación, restauración o entrega deberán presentarse por escrito por el representante autorizado del cliente y podrán estar sujetas a validación de identidad, disponibilidad técnica, volumen de

información, complejidad del proceso, plan contratado, servicios activados y tarifas vigentes, cuando apliquen.

La entrega de información no implica la cesión de la licencia, del código fuente, de los algoritmos, de las estructuras internas, de las configuraciones, de los scripts ni de ningún otro elemento protegido por derechos de propiedad intelectual de Integra.

8. ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y OPERACIÓN TÉCNICA

La administración técnica de la base de datos y de la infraestructura asociada sólo podrá ser realizada por Integra o por terceros expresamente autorizados por ésta. Las intervenciones técnicas se ejecutarán únicamente cuando exista necesidad operativa, contractual, de soporte, de seguridad, de continuidad del servicio o autorización del cliente, según corresponda.

Las actividades técnicas sobre bases de datos, restauraciones, revisión de registros, unificaciones, ajustes autorizados o soportes similares no trasladan a Integra la responsabilidad sobre el contenido, veracidad, coherencia o efectos clínicos, administrativos, contables o regulatorios de la información del cliente.

9. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

Integra tratará la información del cliente con carácter confidencial y, cuando corresponda, actuará como Encargado del Tratamiento de datos personales por cuenta del cliente, quien conservará la calidad de Responsable del Tratamiento respecto de los datos de sus pacientes, usuarios, empleados y demás terceros.

El cliente declara que cuenta con las autorizaciones, bases legales, avisos, políticas y procedimientos necesarios para recolectar, usar, transmitir y permitir el tratamiento de los datos personales que incorpore al software, y que cumple con la normatividad aplicable.

Las obligaciones legales de archivo, custodia, conservación documental, reporte, verificación, radicación y cumplimiento propio del prestador de servicios de salud corresponden al cliente. Salvo pacto expreso y escrito, Integra no asume obligaciones de conservación indefinida ni archivo histórico permanente.

10. MANEJO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Integra adoptará medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger la información tratada en el software, conforme a sus políticas, procedimientos internos y a la naturaleza del servicio. Tales medidas podrán incluir controles de acceso, monitoreo, cifrado, respaldos, restauración, segregación de ambientes y registros de actividad, cuando resulte aplicable. Estas medidas se enmarcan dentro de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con controles y buenas prácticas basadas en ISO/IEC 27001, orientadas a la protección razonable de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

No obstante, el cliente reconoce que ningún sistema es completamente inmune a incidentes, y que Integra no garantiza seguridad absoluta, inexistencia total de errores, inexistencia de vulnerabilidades ni recuperación total en cualquier escenario.

El cliente será responsable de definir perfiles y permisos de usuarios, custodiar credenciales, desactivar accesos cuando corresponda, verificar la información generada por el sistema antes de su uso o presentación a terceros y adoptar los controles internos necesarios para su operación.

11. AUTORIZACIÓN PARA USO DE IMAGEN COMERCIAL

Salvo manifestación expresa y escrita en contrario del cliente, Integra podrá utilizar el nombre comercial, logo o marca del cliente únicamente para referirlo como cliente del servicio en piezas corporativas o comerciales. En ningún caso esta autorización implica cesión de derechos de propiedad intelectual ni uso para fines distintos a la referencia comercial general.

12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La política de tratamiento de datos personales de Integra se encuentra disponible en sus canales oficiales y hace parte integral del marco contractual aplicable en lo pertinente. Para operaciones fuera de Colombia, el cliente acepta que será su responsabilidad evaluar la suficiencia del presente marco contractual frente a la normativa local y solicitar, si lo considera necesario, ajustes o anexos particulares.

13. INCUMPLIMIENTO, SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y VARIOS

Integra podrá suspender total o parcialmente el acceso al software, sin necesidad de declaración judicial previa, cuando se presente mora en pagos de licencia o servicios periódicos, uso no autorizado del sistema, incumplimiento material del presente acuerdo o de la contratación vigente, riesgo a la seguridad o estabilidad del servicio, requerimiento de autoridad competente o intervención no autorizada sobre el software o la infraestructura.

La suspensión no exonera al cliente del pago de los valores causados ni impide a Integra reclamar los valores pendientes, costos de cobranza, servicios ejecutados y demás perjuicios que resulten procedentes.

La terminación anticipada por decisión del cliente, o por causa imputable al mismo, no dará lugar a la devolución de sumas pagadas por concepto de licencia, instalación, parametrización, personalizaciones, documentos consumidos, servicios activados, periodos causados ni demás valores ejecutados o comprometidos, salvo disposición legal expresa en contrario.

Cuando exista derecho de retracto o figura similar de origen legal, éste sólo procederá en los eventos y términos exigidos por la normatividad imperativa aplicable. En todo caso, no procederá sobre servicios ya ejecutados, instalaciones iniciadas, parametrizaciones adelantadas, accesos habilitados, personalizaciones desarrolladas o consumos efectivamente causados, salvo disposición legal expresa en contrario.

Integra podrá modificar, aclarar, actualizar o complementar el presente acuerdo por razones legales, regulatorias, técnicas, operativas o de seguridad. Dichas modificaciones podrán informarse mediante publicación en sus canales oficiales, propuesta, factura, correo electrónico, aviso en el sistema o cualquier otro medio idóneo. Ninguna manifestación comercial, técnica, verbal o informal modificará el presente Acuerdo, salvo aceptación expresa y escrita de Integra o lo previsto en la propuesta comercial, factura o anexo formal aplicable.

Las partes aceptan como medios válidos de prueba los correos electrónicos, registros del sistema, logs, bitácoras, tickets, confirmaciones electrónicas, trazas de acceso, reportes técnicos y demás evidencias digitales generadas por Integra o por el Software, en la medida permitida por la ley aplicable.

Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bucaramanga, Colombia, sin perjuicio de las disposiciones imperativas aplicables.

Fecha de actualización: 17 de marzo de 2026