



Ocuservis

Soluciones integrales de outsourcing

Términos y Condiciones

Expertos en soporte tecnológico para empresas las 24 Horas

+57 1 745 64 44 +57 1 748 88 88
services@diens.com.co contactopyme@claro.com.co



Intranet Corporativa



Gestión Documental



diens
¡más que servicios!

Call Center Bogotá: PBX +571 748 8888 - 01 8000 180 456 - www.diens.com.co
El servicio de T-Soluciona es ofrecido bajo responsabilidad exclusiva por Diens con autorización de Claro.
Claro no es responsable de este servicio y solamente facilita su cobro a través de la factura.
Diens aliado estratégico de Claro





Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

1. DIENS SAS (de aquí en adelante "DIENS") – Sociedad legalmente constituida, bajo las leyes de la república de Colombia e identificada con el NIT 900.367.225-0, cuyo objeto social contempla la comercialización y venta de Equipos Tecnológicos HW entre otros materiales, Software, Servicios Profesionales de Asesoría Tecnológica, Servicio de Soporte Telefónico Técnico, Soporte remoto tecnológico, Servicio de soporte presencial, entre otros servicios tecnológicos con oficinas principales ubicadas en la Carrera 9 No. 94A-32, Bogotá, Colombia.
2. OCUSERVIS SAS (de aquí en adelante "OCUSERVIS") – Compañía especializada en la comercialización de servicios gestión documental, digitalización, indexación, organización de documentos físicos para las empresas; construida bajo las leyes de la república de Colombia e identificada con el NIT 805.017.950-7 y con oficina principal y domicilio en la carrera 15 No. 97-40 Oficina 501, Bogotá, Colombia.
3. TELMEX COLOMBIA SA y/o COMCEL SA - Sociedades Colombianas que utilizan la marca compartida "CLARO" y quien a lo largo de este documento se denomina indistintamente como "Claro" o "Claro Soluciones Fijas" o "Claro Soluciones Móviles".
4. T-SOLUCIONA – Producto base de soporte técnico que DIENS promociona, vende, empaqueta por medio de la alianza estratégica de servicios de valor a los CLIENTES de CLARO entre estas PARTES. T-SOLUCIONA es una solución global para solucionar cualquier requerimiento tecnológico por medio del cliente Claro, facturando estos servicios complementarios en la factura Claro. Para afiliarse a cualesquiera servicios complementarios como GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET, el cliente debe tener afiliación de cualquiera de los planes TSOLUCIONA de DIENS.
5. CLIENTE(S) – Hace referencia a personas naturales o jurídicas que contraten o hayan tenido contratados servicios con CLARO (Cliente de Claro Soluciones Fijas), y que contraten con Diens cualquiera de los servicios ofrecidos a los clientes Claro por medio de nuestros planes "T-Solucionadora", "Venta Material" - VEMA", "Catalogo Tecnológico", "Canal Privado", "Servicios Profesionales" entre otros y quienes autoricen la facturación de estos servicios contratados con Diens por medio de la factura de servicios CLARO (TELMEX COLOMBIA SA) o por medio directo a los diferentes sectores de Clientes Residencial, Empresas u otros.
6. CALL CENTER – Diens cuenta con líneas de atención al cliente en su Call Center en Bogotá (1) 7456 444 y (1) 748 8888, las cuales operan las 24 horas al día y cuyo objeto principal es atender las necesidades relacionadas a cualquier equipo y/o servicio que se entrega a los clientes finales de Claro por medio de la distribución / representación / autorización del fabricante de los productos y/o servicios que están incluidos en el acuerdo correspondiente entre el Distribuidor y DIENS, para ser entregados como beneficios adicionales por medio de las líneas de negocio que maneja Diens con Claro a los clientes Claro que apliquen de acuerdo al plan T-Solucionadora adquirido, o compra directa del Cliente a Diens a través de su "Catalogo Tecnológico" y "VEMA".
7. GESTIÓN DOCUMENTAL – Hace referencia al servicio ofrecido por DIENS a clientes de CLARO u otros a nivel nacional en Colombia. El servicio GESTIÓN DOCUMENTAL se ejecuta en común entre DIENS y OCUSERVIS y permite las PARTES ofrecer a los clientes CLARO u otros una solución completa por medio de un portal desarrollado a la medida de las necesidades de la empresa (INTRANET) una solución completa de marcación, organización y orden físico de documento, digitalización, indexación, organización digital de documentos, desarrollo y organización de plataformas electrónicas y físicas para dar una respuesta y solución completas a las empresas que requieren dicho servicio entregado de manera completa.
8. INTRANET - Hace referencia al servicio ofrecido por DIENS a clientes de CLARO u otros a nivel nacional en Colombia. La INTRANET se ejecuta por medio de un sistema tecnología por medio de la plataforma de OFFICE 365 ofrecida por CLARO,



Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

desarrollada a la medida de las necesidades del CLIENTE por medio de DIENS y contiene medios de acceso a información relevante a los diferentes departamentos de la empresa como información general que relaciona con todos los empleados del mismo. El sistema permite desarrollo de control y gestión corporativo por medio de asignaciones de tareas y desarrollo de procesos que obligan al empleado (que tiene permisos al mismo) mejorar su rendimiento por medio del desarrollo del mismo. El desarrollo y dimensionamiento de la plataforma INTRANET se decide y ejecuta por medio de la empresa y la mesa de ayuda de DIENS.

9. SOLUCIÓN INTEGRAL - El cliente entiende que cada uno de los servicios ofrecidos arriba contempla parte de la solución ofrecida por medio de DIENS, OCUSERVIS y CLARO y generan una solución integral para cada uno de LOS SERVICIOS. PARAGRAFO PRIMERO CLARO para la entrega de la plataforma de OFFICE 365 del fabricante MICROSOFT. PARAGRAFO SEGUNDO: DIENS entregara el diseño y almacenamiento electrónicos continuo sobre la plataforma tecnológica de CLARO. PARAGRAFO TERCERO: OCUSERVIS para la gestión física, digitalización e indexación de los documentos entregados por medio del cliente.

10. El diseño de Sharepoint Online pertenece a Diens S.A.S durante los primeros 12 meses de permanencia del cliente. En caso de cancelación del servicio de Intranet durante el primer año, Diens S.A.S retirará el diseño del mismo de la plataforma de Sharepoint Online. A partir del mes 13 el diseño pasa a ser del cliente.

11. La administración de la Intranet queda a cargo de Diens S.A.S siempre y cuando el cliente se mantenga activo y al día con sus pagos.

12. Los planes de intranet no incluyen cambios de diseño después de firmada el Acta de Entrega a satisfacción del cliente. Cualquier cambio de diseño después de esto generará un cobro adicional.

13. En caso de contratar Gestión documental e Intranet el cliente solo debe adquirir 1 licencia de Sharepoint Online. Por tanto se le bajará del precio total solo una vez \$136,000 y adicionalmente se le hará un 10% de descuento sobre el precio total mensual.

14. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) – Hacen referencia a cualquier determinación de tiempo y/o entrega de documentos, servicios, procesos, plataformas, acceso entre otros que pueden relacionarse con el proyecto de cualquiera de LOS SERVICIOS de GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET.

15. SOFTWARE – Hace referencia a: (a). Todos los contenidos de los archivos, paquetes de descarga, discos, CD-ROM u otro medio electrónico con los que se otorga el presente documento o aquellos contenidos que ofrezca DIENS o sus distribuidores, vendedores, socios OEM/MSP o cualquier otro socio comercial (conjuntamente, los "socios autorizados" incluidos entre otros, para desarrollar la ejecución de uno o más de LOS SERVICIOS; GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET. DIENS es responsable por el cumplimiento de la ejecución de cualquiera de los servicios y de la implementación de herramientas de software que permitan ejecutar éstos por medio de OFFICE 365 de los CLARO.

16. LICENCIA DE SW – El servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET requiere de uso de licencia por parte del cliente de tipo SaaS que se provee por medio de los sistemas CLOUD de CLARO para el uso de OFFICE 365 con uso específico de SharePoint. PARAGRAFO PRIMERO: En caso que el CLIENTE requiere más información relacionado con el servicio en mención, se debe acercarse a la página web de CLARO CLOUD; www.clarocloud.com.co PARAGRAFO SEGUNDO: En caso que el CLIENTE hace uso de plataforma OFFICE 365 que no es de CLARO, es de su responsabilidad directa y exclusiva de entender los términos y condiciones de dicha contratación, tanto cuando uno de LOS SERVICIOS se implemente sobre la misma. El CLIENTE entiende que al uso de OFFICE 365 que no sea de CLARO, el costo mensual de LOS SERVICIOS podrá



Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

descontarse de la parte relativa al costo mínimo del servicio necesario del valor licenciamiento relativo de OFFICE 365 por su plataforma SAHREPOINT. Estos valores varían por MICROSOFT como por CLARO y el acuerdo comercial entre ellos.

17. PLANES DE SERVICIO PARA GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET - Hace mención al ofrecimiento de servicios complementarios de DIENS, integrando todos los requerimientos para el cumplimiento total de cada uno de estos.

18. SOPORTE - Hace referencia a una ayuda de primer nivel que realiza DIENS o OCUSERVIS a los clientes sobre el funcionamiento o análisis GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET. El servicio se prestará por medio físico, llamada telefónica, videoconferencia, chat u otro de acuerdo al seguimiento y ejecución de los servicios y su respectivo acuerdo con el CLIENTE. El soporte técnico y/u operativo de DIENS o de OCUSERVIS está disponible para los CLIENTES de acuerdo al nivel de los servicios prestados a cada segmento de cada uno de éstos. El soporte telefónico y remoto estará disponible 24 x 7 x 365 a todos los CLIENTES.

19. LOS SERVICIOS – El CLIENTE tiene la facultad de adquirir uno o más de los servicios ofrecidos por TELMEX COLOMBIA SA o por DIENS. LOS SERVICIOS están compuestos de un grupo de herramientas tecnológicos que permiten al CLIENTE cumplir con la implementación de un GESTIÓN DOCUMENTAL e INTRANET.

20. TIEMPOS DE ENTREGA. – Los tiempos de entrega del servicio están basados en cuantía máxima determinada mensualmente para cada uno de LOS SERVICIOS. Es decir, que en ningún momento el CLIENTE puede tener servicios complementarios adicionales a lo pactado y solicitado por el mismo. PARAGRAFO PRIMERO: El CLIENTE puede solicitar antes de la fecha 15 de cada mes cambiarse el plan de LOS SERVICIOS asociados a su cuenta. PARAGRAFO SEGUNDO: El CLIENTE entiende que en caso de no cambiar ni cancelar los servicios asociados a su cuenta antes del quince (15) día de cada mes, se da por entender que el CICLO DE FACTURACION registrará para el siguiente mes, como el servicio ejecutado y/o entregado. PARAGRAFO TERCERO: El CLIENTE entiende que, de cualquier manera, de no recibir los servicios por incumplimiento del mismo, no podrá tener cualquier compensación por el incumplimiento por el mismo (Ej. CLIENTE que no entregará documentos a tiempo para LOS SERVICIOS de GESTIÓN DOCUMENTAL).

21. EJECUCION DEL SERVICIO. – El CLIENTE entiende que los tiempos estipulados por la definición de entrega de resultado (ejecución del servicio) por parte del PROVEEDOR será siempre a los treinta (30) días corrientes, desde el momento de entrega a satisfacción de la información, sea física, electrónica y/o verbal, por medio del CLIENTE. PARAGRAFO PRIMERO: Para la construcción de la plataforma tecnológica se entiende que se requiere 3 días hábiles a partir de la entrega de la información por medio del CLIENTE.

22. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO - "EL PROVEEDOR" y/o OCUSERVIS ejecutaran todas las labores que relacionan con el transporte y almacenamiento de los documentos físicos que relacionan con LOS SERVICIOS adquiridos por el CLIENTE. PARAGRAFO PRIMERO: El transporte de recolección y/o entrega de documentos se hace con previa coordinación de máximo 3 días hábiles a partir de la recepción de la petición al tanto. La comunicación se hará telefónicamente y por medio de correo electrónico entre el PROVEEDOR y/o OCUSERVIS y el CLIENTE. PARAGRAFO SEGUNDO: El CLIENTE entiende que, a partir de la recolección de los documentos, su marcación y orden se empieza a correr la ejecución de LOS SERVICIOS, para su entrega a satisfacción dentro de los próximos 30 días corrientes del momento de recolección. PARAGRAFO TERCERO: Los documentos se almacenan en una bodega temporal durante los primeros 90 días de ejecución de LOS SERVICIOS. Todos los documentos relacionados a GESTIÓN DOCUMENTAL de cualquiera de LOS SERVICIOS se deben entregar a las oficinas principales de OCUSERVIS en la 15 No. 97-40 en la ciudad de Bogotá. El CLIENTE entiende que cualquier mes adicional de custodia, tendrá un costo adicional de dos mil setecientos pesos (\$2.700) / mes a cada caja de almacenamiento de GESTIÓN DOCUMENTAL, lo cual facturarán por la factura CLARO junto con LOS SERVICIOS. PARAGRAFO SEXTO: En caso que el CLIENTE no está al día con su facturación, al almacenamiento de los primeros 90 si tendrá



Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

un costo adicional de dos mil setecientos pesos (\$2.700) / mes a cada caja de almacenamiento de GESTIÓN DOCUMENTAL, lo cual facturarán por la factura CLARO junto con LOS SERVICIOS. PARAGRAFO SEPTIMO: El CLIENTE entiende que la recolección y/o almacenamiento de los documentos ejecutan con máxima seguridad y cuidado a los documentos para asegurar el cumplimiento de LOS SERVICIOS adquiridos. Sin perjuicio alguno, el CLIENTE entiende que, por cualquier caso de fuerza mayor que relaciona con cualquier pérdida de documento, OCUSERVIS dará al CLIENTE, una certificación que relaciona con el registro de los documentos entregados en el momento de entrega y registro de los mismos y con el tal se podrá protegerse antes la ley colombiana por cualquier requerimiento de re uso de dicho/s documento/s.

23. SOPORTE OPERATIVO A LOS SERVICIOS – Las PARTES entienden que la respuesta de soporte en sitio necesario para cumplir con cualquier tipo de ayuda y con el objetivo del cumplimiento con la entrega a satisfacción de LOS SERVICIOS reaccionará dentro de tres (3) días hábiles para la coordinación de recolección y orden de información en sitio del CLIENTE. Cada recolección en sitio será de un tiempo no superior a 8 horas hábiles junto con el personal de la empresa que hace uso de LOS SERVICIOS. El soporte técnico en línea telefónica está disponible para el cliente a 24x7x365 en nuestra línea de atención al cliente 748 8888 o 7 456 444 en la ciudad de Bogotá, como el email corporativo de atención al cliente services@diens.com.co. PARAGRAFO PRIMERO: El CLIENTE entiende que cada recolección de información física (Documentos) se hace por medio de OCUSERVIS y tomara tiempo de organización y marcación de los documentos recolectados en sitio. PARAGRAFO SEGUNDO: Cada recolección de documentos costara veintiséis mil pesos (\$26.000) dentro de la ciudad o cincuenta y dos mil pesos (\$52.000) afuera de las ciudades principales en donde se presta los servicios, los cuales hay que pagar en efectivo a quien llegara a recoger cualquier tipo de información. PARAGRAFO TERCERO: El CLIENTE siempre podrá solicitar cualquier tipo de documento almacenado que se entregaron al PROVEEDOR y/o OCUSERVIS y este se le envía por medio de correo certificado a los cinco (5) hábiles a partir de la confirmación de recepción de la solicitud en mención. PARAGRAFO CUARTO: Cada envío de solicitud de documentos tendrá costo adicional de diez mil pesos (\$10.000) lo cual facturarán por la factura CLARO junto con LOS SERVICIOS. PARAGRAFO QUINTO: El CLIENTE entiende que la entrega información física (documentos) para el cumplimiento de la ejecución de LOS SERVICIOS por sí mismo, llevara a cabo en un proceso de orden y marcación de los documentos entregados, y dentro de los tiempos establecidos para un fin profesional de este proceso. PARAGRAFO SEXTO: Los servicios se ejecutarán en los primeros meses en la ciudad de Bogotá y sus alrededores mientras la infraestructura de OCUSERVIS crezca para otras zonas en el país.

24. ESPACIOS OFRECIDOS PARA EJECUCION DE LOS SERVICIOS - "EL PROVEEDOR" Ejecutara las labores de operación y mantenimiento preventivo y reactivo acorde con los términos descritos en el Anexo Técnico. Así mismo "EL PROVEEDOR" ofrecerá al "CLIENTE" un respaldo técnico telefónico las veinticuatro (24) horas del día durante la vigencia del presente contrato. La respuesta del personal técnico de "EL PROVEEDOR" en sitio será en un tiempo no superior a 8 horas hábiles. Para ejecución de este respaldo "CLIENTE" deberá solicitar el servicio en las líneas de atención al "CLIENTE" 748 8888 o 7 456 444 en la ciudad de Bogotá.

25. Para el inicio de la ejecución del contrato es necesario que este se encuentre perfeccionado o por medio de la aceptación de la contratación del servicio por medio de una llamada grabada con el CLIENTE o cualquiera de sus empleados.

26. En caso que el "CLIENTE" requiera terminar cualquiera de LOS SERVICIOS adquiridos, el "CLIENTE" solicitara la cancelación de dicho servicio antes del día 15 del mes en curso para la finalización del contrato. PARAGRAFO: La finalización del contrato puede hacerse por medio telefónico y/o escrito, según requiere el CLIENTE. 4. Cualquier cambio, necesidad adicional o solicitud específicos de servicios profesionales las PARTES acuerdan que estos servicios estarán fuera del alcance de este contrato, y en caso de requerirse, esto generará negociación y costos adicionales a los estipulados en el presente contrato. PARAGRAFO PRIMERO: El CLIENTE entiende que antes de generar cualquier actividad y afiliación de LOS SERVICIOS el CLIENTE debe tener aprobación de cupo de la parte correspondiente de los servicios de OFFICE 365 para adquirir cualquiera de éstos. 6.



Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

27. El CLIENTE tendrá el derecho de hasta máximo cuatro (4) entregas de documentos y/u otro material físico mensualmente.

28. ACEPTACION DE LOS SERVICIOS. - las PARTES entienden que las ejecuciones de LOS SERVICIOS se encuentran en modo operativo todo el tiempo. Por lo tanto, el CLIENTE recibirá una notificación electrónica de la MDA (mesa de ayuda de DIENS) una vez LOS SERVICIOS.

29. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD – Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, DIENS, CLARO, OCUSERVIS o sus socios autorizados o proveedores serán responsables ante el CLIENTE y/u otra persona de ningún lucro cesante, pérdida de fondos de comercio, así como tampoco de daños indirectos, especiales, incidentales o consecuentes, ni de daños causados por negligencia de ninguna naturaleza inclusive, a mero título enunciativo, daños por pérdida de fondos de comercio, interrupción de trabajo, pérdida de información, fallo o funcionamiento defectuoso del equipo, ni de cualquier otro daño o pérdida que puede incurrir cualquier incumplimiento que puede suceder por medio de compra de cualquiera de los servicios, equipos y/u otros de cualquiera de los servicios ofrecidos por Diens en su "Catálogo Tecnológico", "T-Solucionadora", "VEMA" o cualquier otro proyecto que esta maneja con Claro. Ninguna de las disposiciones estipuladas en el presente documento atribuye a Diens la responsabilidad ante el cliente por cualquier negligencia o acto fraudulento la responsabilidad de Diens ante el cliente por cualquier negligencia o acto fraudulento. Diens actúa como comercializador e intermediario en nombre de sus proveedores y socios autorizados en cuanto a las obligaciones, garantías y responsabilidades de exención, exclusión o limitación, conforme se estipulan en el presente documento de términos y condiciones del servicio, pero no en cuanto a otra cuestión ni para otro propósito. Las disposiciones anteriores se aplicarán en la mayor medida permitida por ley colombiana. Las herramientas y plataforma tecnológica para la prestación del servicio de GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET son administradas única y exclusivamente por DIENS y/o OCUSERVIS, por lo tanto, no aplican cualquier tipo de penalizaciones al cliente en este aspecto.

30. PRIVACIDAD – El CLIENTE entiende que, por la existencia y transparencia de este documento, siendo ubicado adjunto bajo la categoría de los productos de GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET de CLARO, DIENS, OCUSERVIS, el CLIENTE acepta la aplicabilidad de la política de privacidad de DIENS como de CLARO y OCUSERVIS en todo momento. Puede consultar la política de privacidad más reciente en nuestra página web www.diens.com.co o solicitarlas a nuestros asesores de atención al cliente en el 7456 444 en la ciudad de Bogotá.

31. AUDITORIA - DIENS se reserva el derecho a realizar auditorías con funciones tecnológicas con el fin de garantizar que no se está utilizando ningún SOFTWARE o HARDWARE contraviniendo lo estipulado en el presente documento y para el servicio ofrecido de GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET. En caso que el CLIENTE solicite servicio de atención y/o de soporte siendo el mismo utilizando SW o HW no registrado legalmente, CLARO, DIENS ni OCUSERVIS tendrán cualquier responsabilidad y/u obligación alguna de generar cualquier tipo de soporte al CLIENTE en mención.

32. CONDICIONES COMERCIALES Y TECNICOS DE LOS SRVICIOS – Los planes que el CLIENTE adquiere alguno de los servicios GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET recibe cualquiera de estos por medio de un plan(es) adicional(es) de DIENS y/o OCUSERVIS será cobrado al cliente de manera mensual en la factura del servicio CLARO. La facturación se hará mes anticipado y la misma se realizará con independencia del uso y/o disponibilidad del servicio de Internet de banda ancha provisto por CLARO y/o a clientes autorizados por CLARO que tienen otro servicio y será por responsabilidad exclusiva del CLIENTE. Para adquirir y mantener el producto deberá: (i) Contar con el servicio de Internet de banda ancha u otro provisto por CLARO y estar al día en los pagos de los servicios CLARO y DIENS. Independientemente del plan T-Solucionadora, una vez activado uno o más de los servicios GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET, la prestación del servicio puede ser finalizada



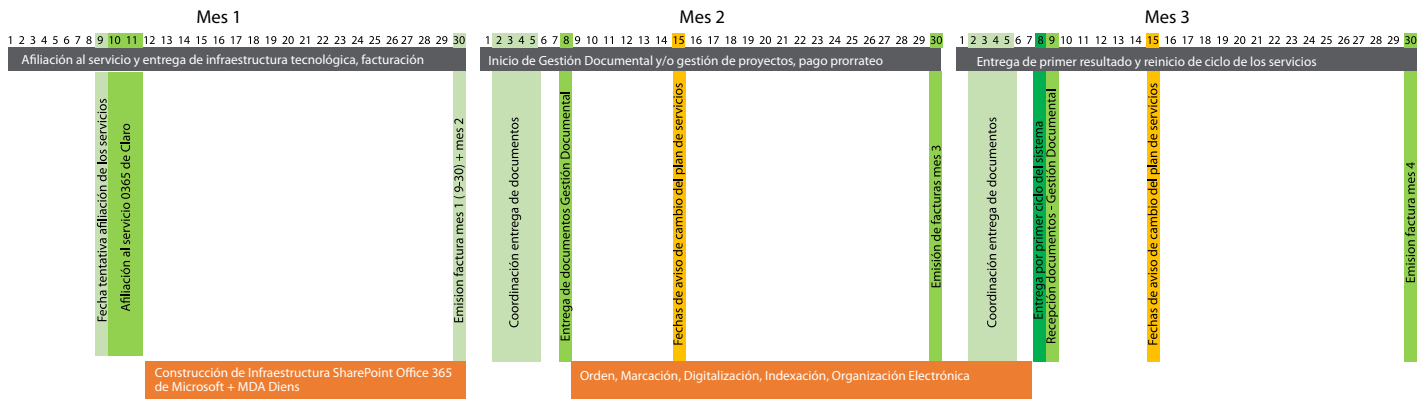
Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"

por cualquiera de las siguientes razones: (i) Decisión unilateral de parte del CLIENTE, informando a DIENS dentro de los (20) días del mes corriente. Si el CLIENTE ha adquirido planes adicionales y solicita la cancelación dentro de los primeros quince (15) días de su ciclo de facturación, el servicio se cancelará a partir del día treinta (30) del mismo ciclo, de lo contrario se hará el cargo en la factura y el SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET será cancelado a partir del día treinta (30) del siguiente periodo de facturación); (ii) por mora en el pago del servicio de internet CLARO, el plan T-Soluciona y/ o mora en el pago de planes adicionales contratados y (iii) por decisión unilateral de CLARO, DIENS o OCUSERVIS (IV) Por la terminación por cualquier causa del contrato de prestación de servicios CLARO entre el CLIENTE y CLARO. (v) Por la terminación del contrato de mandato entre TELMEX y DIENS, mencionado en el literal "d" del capítulo II de este documento. Si el CLIENTE deja de pagar la tarifa correspondiente a su plan T-Soluciona y/o del servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET, sola quedará activado el paquete de asesoría telefónica y/o videoconferencia, y se dejarán de recibir los servicios de monitoreo, vigilancia digital, noticias y reportes (si es el tipo de Cliente que aplica para este beneficio). Cuando el CLIENTE realice el pago estando en mora del servicio de Internet, el plan T-Soluciona y/o del servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET (saldo facturado y en estado pendiente de pago en el sistema de CLARO), se reactivará el servicio de manera automática durante el día hábil siguiente a partir del día en que se registre el pago en el sistema de facturación de TELMEX. Si el CLIENTE deja de pagar una (1) factura del servicio de CLARO SOLUCIONES FIJAS, el servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET será cancelado, es decir retirado de facturación. Si el CLIENTE adquiere directamente el servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET los valores adeudados por este servicio deberán ser cancelados so pena de que DIENS inicie las actividades determinadas en sus políticas de cartera. Si el CLIENTE desea cancelar el producto o servicio adquirido con DIENS, pero ya se ha generado el cargo por facturación dentro del mes correspondiente, se causará la prestación del servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET y la cancelación del servicio aplicará para el siguiente periodo de facturación. El servicio GESTIÓN DOCUMENTAL y/o INTRANET se activará siempre y cuando los servicios adquiridos con TELMEX estén al día. La facturación de la prestación de servicios de GESTION DOCUMENTAL y/o INTRANET y/o SISTEMA INTEGRAL DE GESTION se realizará a través de la factura de los servicios de telecomunicaciones que el "CLIENTE" contrato con TELMEX COLOMBIA SA (CLARO). En el caso que el "CLIENTE" cancele los servicios de telecomunicaciones con TELMEX COLOMBIA SA, DIENS podrá realizar facturación directa al "CLIENTE" por LOS SERVICIOS contratados durante la duración y uso de estos por medio directo. El CLIENTE entiende que, por NO PAGO de cualquiera de LOS SERVICIOS durante periodo mayor a sesenta (60) días, el material electrónico almacenado y entregado al CLIENTE se borrará automáticamente por el fabricante de la plataforma OFFICE 365 / SharePoint. 7. El CLIENTE entiende que el espacio autorizado para almacenamiento de los servicios ofrecidos a las soluciones varias de estos, contiene un (1) TB de almacenamiento de documentos. En caso que el CLIENTE requiere almacenamiento adicional, este se solicitará por medio del PROVEEDOR y tendrá costos adicionales a LOS SERVICIOS facturados mes a mes por medio de la factura CLARO. El CLIENTE podrá solicitar al PROVEEDOR otros mecanismos de almacenamiento electrónico en caso de limitación de espacio o desvinculación de LOS SERVICIOS. Este servicio tendrá costos adicionales y cotizará al momento de la solicitud del mismo.

Términos y Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS Y OCUSERVIS "GESTIÓN DOCUMENTAL", Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO QUE PRESTA DIENS "INTRANET"



La imagen arriba presenta el ciclo de facturación en caso que en el mes uno (1) el CLIENTE adquiere uno o más de LOS SERVICIOS en el día nueve (9) del mes, el "día de afiliación" al servicio (de manera obvia el CLIENTE puede adquirir uno o más de los servicios a cualquier día del mes y tener los servicios afiliados y cobrados a partir del día de afiliación). De este día en adelante el PROVEEDOR encargara de afiliar el CLIENTE con todas las necesidades, herramientas y desarrollo de la plataforma necesaria para cualquiera de LOS SERVICIOS, y en donde hasta el día treinta (30) del mismo mes, se facturarán de manera prorratea los servicios prestados desde el mismo nueve (9) del mes hasta el treinta (30) del mes en curso y un mes anticipado para generar el primer cobro para el mes uno (1) y mes dos (2). De aquí en adelante todos los servicios facturaran de manera adelantada al treinta (30) de cada mes para cubrir el próximo mes. La imagen también demuestra el ejemplo de la entrega de los trabajos hechos y sus procesos hasta terminación a satisfacción del primer ciclo de LOS SERVICIOS de manera completo, según promesa de venta y requerimientos acordados con el CLIENTE.