



Términos y Condiciones de Uso Servicios Kopland Suite®

Las condiciones expuestas a continuación corresponden a los Términos y Condiciones de Uso del Servicio Kopland Suite® (en adelante, los "TYCDU"), los cuales forman parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre el Cliente y KOPLAND SALUD SpA, como Anexo 1 del mismo. Los presentes TYCDU regulan las condiciones particulares de uso, operación y alcance del software Kopland Suite®, y complementan las disposiciones del Contrato, siendo plenamente obligatorios para las Partes durante toda su vigencia.

VIGENCIA DESDE 01 JUNIO 2026

Indice

- Introducción
- El Software
- Categorías del Software
- Módulos del Software
- El Servicio
- Valores
- Personalizaciones del Software
- Seguridad y Privacidad de la Información
- Requisitos Técnicos
- Servidores Modalidad On Premise
- Respaldos
- Licencias Claris Filemaker®
- Políticas Comerciales
- Término de Contrato
- Garantías y Renuncias de Responsabilidad

Introducción

Bienvenido a Kopland Suite®! La solución tecnológica especializada para la gestión integral de organizaciones de salud, desarrollada como parte del ecosistema **Kopland® | Amaya® | Sofía®**.



HIS Modular

Plataforma de gestión clínica modular e interoperable.



Call Center Digital

Automatiza conversaciones y convierte consultas en reservas efectivas.



Mensajería interactiva

Interacción personalizada que impulsa la asistencia y fideliza pacientes.



Tecnologías en Salud

Innovación y tecnología aplicada para transformar la atención.

20+ años a la vanguardia tecnológica en salud.

Pacientes conectados con la transformación digital de su centro de salud.



Inversión con retorno medible (ROI)

- ✓ Mejora la eficiencia operativa
- ✓ Aumenta la conversión y fidelización de pacientes
- ✓ Optimiza recursos y reduce costos
- ✓ Decisiones basadas en datos

**Tecnología que genera valor.
Resultados que se ven.**



Más eficiencia

Automatiza procesos y reduce tiempos operativos.



Más conversión

Mejora la experiencia y convierte más pacientes.



Trazabilidad total

Información completa, segura y disponible en todo momento.



ROI comprobable

Resultado medible que justifica tu inversión.

Un ecosistema. Tres soluciones. Un objetivo común: **el crecimiento sostenible de tu centro de salud.**

Introducción

La utilización de los módulos incluidos en Kopland Suite® implica la aceptación de las presentes condiciones y términos de servicio.

Kopland Suite® forma parte del ecosistema tecnológico Kopland® | Amaya® | Sofía®, desarrollado para entregar a los prestadores de salud una plataforma integral, robusta y escalable para la administración clínica, operacional y comunicacional de sus servicios. Dentro de este ecosistema, Kopland Suite® constituye la solución HIS central para la gestión de información y procesos asistenciales; Amaya® complementa dicha operación mediante servicios de comunicación interactiva con pacientes; y Sofía® incorpora capacidades de Call Center Digital orientadas a la atención, conversión y agendamiento de pacientes.

Los presentes Términos y Condiciones de Uso, en adelante los "TYCDU", forman parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios celebrado con KOPLAND SALUD SpA, en adelante "Kopland", en calidad de Anexo N°1, y regulan las condiciones específicas de uso, operación y alcance del servicio Kopland Suite®.

En ausencia de un contrato de prestación de servicios formalmente suscrito, los presentes TYCDU regirán íntegramente la relación entre el Cliente y Kopland, entendiéndose aceptados por el solo hecho de la utilización del sistema.

Kopland podrá modificar o actualizar los presentes TYCDU durante la vigencia del Contrato, informando oportunamente al Cliente. Dichas modificaciones no requerirán la suscripción de un nuevo contrato.

Cada Centro de Salud es único. Nosotros también.

Con Kopland obtendrás un sistema que se adapta a la forma en que agendas, atiendes y acompañas a tus pacientes.

Cada función, cada detalle, está pensado contigo y para ti.

El Software | Kopland Suite®

El software provisto en el marco de los Servicios Kopland®, así como su documentación, interfaces, componentes y contenidos incorporados por defecto, es licenciado y no vendido al Cliente. Kopland mantiene la plena titularidad sobre dichos elementos y se reserva expresamente todos los derechos no concedidos de forma explícita en el Contrato de Prestación de Servicios.

El software Kopland Suite® podrá incluir, mostrar o integrarse con contenidos, servicios, plataformas o soluciones tecnológicas que no sean de titularidad de Kopland. Dichos contenidos y servicios son de exclusiva responsabilidad de las entidades que los proveen, no asumiendo Kopland responsabilidad alguna respecto de su exactitud, disponibilidad, continuidad o condiciones de uso.

Cuando se realice una actualización a los presentes Términos y Condiciones de Uso (TYCDU), el software Kopland Suite® incorporará una notificación visible en el panel central de la plataforma, informando la existencia de dicha actualización y su disponibilidad para revisión. Esta notificación incluirá un enlace directo al documento actualizado de los TYCDU. Asimismo, el sistema mantendrá un registro (LOG) de lectura asociado a los usuarios con perfil de administrador, permitiendo identificar si la actualización ha sido revisada. En caso de que dicha revisión aún no se haya efectuado, el sistema podrá destacar visualmente esta condición mediante indicadores visuales diferenciados, con el objeto de facilitar su conocimiento oportuno por parte del Cliente.

El personal de Kopland no se encuentra autorizado a modificar directamente los datos operativos del Cliente dentro del sistema. Las labores de soporte se limitan a la orientación, asesoría y entrega de instrucciones para que el propio personal del Cliente realice las acciones que estime pertinentes.

Los servicios Kopland Suite® incluyen una Garantía Extendida de Software, que permite realizar correcciones sobre la parametrización, interfaz o comportamiento general del sistema, sin costo adicional, cuando se detecten inconsistencias atribuibles al funcionamiento del software.

Categorías del Software Según Cantidad De Concurrencias | Kopland Suite®

Definición de concurrencias

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso, se entiende por concurrencias la cantidad máxima de usuarios que pueden conectarse y utilizar el sistema Kopland Suite® de manera simultánea, independientemente del número total de usuarios registrados. La cantidad de concurrencias activas determina la categoría vigente del servicio contratado.

Categorías del servicio

Kopland Suite® se estructura en las siguientes categorías, definidas exclusivamente en función de la cantidad de concurrencias contratadas por el Cliente:

Kopland Enterprise®

Corresponde a clientes que mantengan activas **entre 10 y 30 concurrencias**, inclusive.

Kopland Suite® Elite

Corresponde a clientes que mantengan activas **entre 31 y 90 concurrencias**, inclusive.

Kopland Suite® Ultimate

Corresponde a clientes que mantengan activas **91 o más concurrencias**.

Determinación y cambio de categoría

La categoría del servicio será determinada en todo momento por la cantidad de concurrencias activas contratadas por el Cliente. Cuando una modificación de concurrencias implique el paso a una categoría distinta, el servicio adoptará automáticamente las condiciones, alcances y atributos correspondientes a la nueva categoría, sin necesidad de modificar el Contrato de Prestación de Servicios ni sus anexos.

El Cliente podrá aumentar o disminuir la cantidad de concurrencias en cualquier momento, conforme a los procedimientos definidos en estos TYCDU.

Categorías del Software Según Cantidad De Concurrencias | Kopland Suite®

Efectos de la categoría

La categoría vigente de Kopland Suite® podrá determinar, entre otros aspectos:

- los límites y alcances de personalizaciones incluidas;
- la cantidad máxima de solicitudes simultáneas;
- las integraciones disponibles;
- los tiempos de atención y priorización;
- los beneficios operativos asociados al servicio.

Las condiciones específicas aplicables a cada categoría se detallan en las secciones correspondientes de los presentes TYCDU y podrán ser ajustadas por Kopland conforme a lo establecido en el Contrato.

Carácter no permanente de la categoría

La categoría asignada al Cliente no tiene carácter permanente y podrá variar durante la vigencia del servicio en función de la cantidad de concurrencias activas, sin que ello implique novación contractual ni modificación de los derechos y obligaciones esenciales establecidos en el Contrato.



Módulos Incluidos del Software Según Categoría | Kopland Suite®



Integración Pagos Online | WebPay

Integración Totems Autopago | TotalPack

Integración Totems Autopago | Mobius



Abastecimiento

Pabellón Ambulatorio

Integración POS | Transbank

Integración POS | GetNet



System Core

Agenda Médica Local

Agenda Médica WEB Integrada HTML

Agenda Médica WEB Simplificada

Acceso Médica WEB Acceso Profesionales

Ficha Clínica Electrónica

Recaudación y Caja

Participaciones Médicas

Dashboard Control y Gestión

Facturación y Cobranzas

Presupuestos y Gestión Clínica Dental

Presupuestos y Gestión Clínica Kinesiología

Presupuestos y Gestión Clínica Psicología

Integración Venta Interfaz i-Med

Integración - RIS Externo

Integración - LIS Externo

Integración Facturación Electrónica

RespalDOS Diarios Encriptados

Cloud Server

Opcionales “On Demand” | Kopland Suite®



Extensiones Modulares Avanzadas | On Demand

Capacidades especializadas para requerimientos clínicos, operacionales, integrativos o tecnológicos de mayor complejidad.

Hospitalización / Clínica / Pabellones Cirugía Mayor

Gestión Atenciones Urgencia

Puntos de Restauración Respaldos

RIS WEB Resultados Pacientes

Integración POS | Otros Proveedores

Integración Totems | Otros Proveedores

Integración Pagos Online | Otros Proveedores

Integración ODBC Bridge

Integración DATA API Bridge

Integración Totems Gestión de Filas

Integración Mensajerías Externas

Integración Firma Electrónica Medisign

Otras Integraciones

Habilitables On Demand según requerimientos específicos de cada cliente, sujetas a evaluación técnica, alcances de desarrollo e implementación, y valorización independiente del servicio base de cada categoría Kopland®.

El Servicio | Kopland Suite®

Cada cliente contrata a Kopland para prestar el servicio de administración de información con funcionalidades y características determinadas exclusivamente según sus módulos contratados. Kopland pone a disposición de todos sus clientes las siguientes áreas de especialización de los servicios contratados asociados:

Mesa Central

- Atención telefónica continuada en días hábiles de Lunes a Viernes desde las 08:00 AM a 17:00 PM.
- Resuelve directamente consultas relacionada con el uso del software y el servicio en general.
- Canaliza todas las solicitudes y requerimientos hacia los distintos departamentos internos segun corresponda.
- Pre evalua y clasifica la complejidad de todas las solicitudes realizadas mediante el ticket de soporte en línea.

Personalizaciones

- Evalua en profundidad la complejidad y factibilidad de todas las solicitudes realizadas mediante el ticket de soporte.
- Realiza todas las actividades necesarias involucradas en la personalización exclusiva del software para cada cliente solicitadas a traves del ticket de soporte y que correspondan a personalizaciones incluídas en la prestación del servicio según la categoría de Kopland Suite® correspondiente a cada cliente.

Desarrollos "On Demand"

- Evalua la factibilidad técnica para el desarrollo de solicitudes de clientes que no correspondan a personalizaciones incluídas en la prestación del servicio según la categoría de Kopland Suite® correspondiente a cada cliente.
- Realiza todas las actividades necesarias involucradas en el desarrollo, implementación y puesta en marcha de los desarrollos "On Demand" que tengan sus procesos de factibilidad técnica y comercialización aprobados.

Integraciones

- Evalúa la factibilidad técnica para las solicitudes de integración de Kopland Suite® con terceros proveedores.
- Realiza todas las actividades necesarias involucradas en el desarrollo e implementación de integraciones que tengan su factibilidad técnica aprobada.
- Para las integraciones que correspondan a desarrollos "On Demand", se requiere que el área de comercialización de aprobación para el desarrollo.

Tecnología

- Puesta en marcha de todos los componentes tecnológicos necesarios para el inicio de las actividades de nuevos clientes.
- Soporte 24/7 para manejo de incidentes, los 365 días del año incluyendo festivos.
- Mantenimiento de todos los componentes del software necesarios para asegurar su estabilidad, seguridad y rendimiento.
- Atención de todas las consultas y tickets de soporte derivadas desde Mesa Central y Personalizaciones que requieran de su participación en el proceso de resolución de dichos tickets.

Comercialización

- Generación de presupuestos asociados a la contratación de concurencias adicionales, desarrollos "On Demand", upgrades de versiones de módulos ya instalados, entre otros.
- Coordinación general de los nuevos proyectos aprobados.
- Demostraciones en línea de nuevas funcionalidades y actualizaciones o nuevos módulos disponibles, upgrades de componentes ya contratados, y opciones vigentes de descuentos por prepagos del servicio.

Implementación

- Coordina la instalación del software en los equipos cliente con los responsables encargados de cada institución.
- Carga de maestros de información iniciales.
- Capacitación modular del funcionamiento y uso del software y servicios asociados.
- Apoyo especializado y asistencia remota para la puesta en marcha de nuevos clientes, funcionalidades o modulos instalados en clientes vigentes.

Consultorías y Asesorías Administrativas e Informáticas

- Servicios de apoyo para las distintas etapas de construcción de soluciones TI internas.
- Permite aprovechar la experiencia de nuestro equipo de trabajo en los distintos procesos de control y gestión interno.
- Busca soluciones tecnológicas a dificultades técnicas a las que se puedan verse enfrentados los distintos clientes.



Consultas Generales

- Resuelve todas las solicitudes que no corresponden a ninguna de las otras clasificaciones definidas.
- Gestiona la garantía extendida de funcionalidades de software incluida en todas las versiones de Kopland Suite®.

Ejecutivos de Cuenta

- Asignados individualmente a cada cliente.
- Revisión de observaciones, sugerencias y reclamos.
- Monitoreo de indicadores de calidad de los servicios prestados.
- Resuelve todas las solicitudes que no corresponden a ninguna de las otras clasificaciones definidas.
- Gestiona la garantía extendida de software incluida en todas las categorías de Kopland Suite®.

Valores Del Servicio Según Categoría | Kopland Suite®

Kopland Suite® Enterprise

Corresponde a clientes que mantengan activas hasta 30 concurrencias.

Valor Base | 10 concurrencias: 5 UF + IVA

Incluye todos los módulos de la categoría Enterprise

Valor unitario por concurrencia adicional dentro del segmento : 0,6 UF + IVA

Kopland Suite® Elite

Corresponde a clientes que mantengan activas entre 31 y 90 concurrencias.

Incluye todos los módulos de la categoría Elite

Valor unitario por concurrencia adicional dentro del segmento : 0,7 UF + IVA

Kopland Suite® Ultimate

Corresponde a clientes que mantengan activas 91 o más concurrencias.

Incluye todos los módulos de la categoría Ultimate

Valor unitario por concurrencia del segmento : 0,8 UF + IVA

Todas las categorías de Kopland Suite® incluyen:

- Copia única, exclusiva y personalizable del software Kopland®.
- Importación de bases de datos de sistemas antiguos.
- Carga inicial de parámetros según indicaciones específicas del centro de salud.
- Implementación, capacitación remota y asistencia especial para la puesta en marcha.
- Mesa de Ayuda para todos los usuarios del sistema y soporte para contingencias 24/7.
- Personalizaciones sin costo durante toda la vigencia del servicio, según los TYDCU vigentes.
- Garantía extendida de software.

Personalizaciones del Software | Kopland Suite®

Cada institución podrá generar todas sus solicitudes exclusivamente a través del componente "Portal Clientes Online", accesible directamente desde el sistema Kopland Suite®.

Las solicitudes serán evaluadas en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles, período en el cual se determinará:

- su factibilidad técnica
- si corresponde a una personalización de software incluida en el valor del servicio, un desarrollo "On-Demand" no incluido en el valor del servicio, u otro tipo de solicitud
- su nivel de complejidad
- el tiempo estimado máximo de desarrollo, cuando corresponda

Todas las solicitudes deberán ser claras, específicas y precisas. Una descripción adecuada permitirá optimizar los tiempos de evaluación y respuesta.

Cada solicitud deberá realizarse de forma individual. No se aceptarán múltiples requerimientos dentro de una misma solicitud. Cada solicitud deberá ser ingresada y gestionada de manera independiente, permitiendo su correcto seguimiento y control.

Una vez ingresada una solicitud, no podrá ser modificada en su descripción. En caso de que una solicitud resulte ambigua, incompleta o errónea, ésta será cerrada, pudiendo el Cliente generar una nueva solicitud con la descripción correcta.

Toda comunicación con el personal de Kopland deberá realizarse utilizando un lenguaje apropiado, respetuoso y con buena disposición. Cualquier uso de lenguaje agresivo, ofensivo o inapropiado, en cualquiera de sus formas y a través de cualquier medio de comunicación, será considerado un incumplimiento de los presentes TYCDU.

Personalizaciones del Software | Kopland Suite®

Personalizaciones incluidas a todo evento en el valor de la prestación de los servicios Kopland Suite® :

Se consideran incluidas en el valor de la prestación de los servicios Kopland Suite®, las siguientes personalizaciones, siempre que no impliquen desarrollos complejos ni alteraciones estructurales del software:

- Diseño y configuración de reportes para visualización en pantalla, impresión y exportación.
- Minería de datos y captura de información adicional originalmente no registrada.
- Incorporación de nuevos registros de actividades (LOG) complementarios a los ya existentes.
- Modificación o creación de nuevos formatos de ficha clínica (no incluye cálculos ni interfaces complejas).
- Personalización de privilegios de acceso, tanto a nivel de grupos de usuarios como de usuarios individuales.
- Modificaciones menores a la interfaz del software, necesarias para un objetivo funcional distinto a lo estético.

Personalizaciones e integraciones simultáneas según categoría :

La cantidad de personalizaciones e integraciones posibles de estar en alguna etapa de desarrollo de forma simultánea está determinada según la categoría de cada cliente. Más personalizaciones o integraciones en proceso de desarrollo o implementación simultáneas pueden cotizarse de forma separada:

Kopland Suite® Enterprise

2 Personalizaciones en proceso simultáneas | 1 implementación o modificación de Integración simultánea.

Kopland Suite® Elite

4 Personalizaciones simultáneas | 2 implementaciones o modificaciones de Integraciones simultáneas.

Kopland Suite® Ultimate

8 Personalizaciones simultáneas | 3 implementaciones o modificaciones de Integraciones simultáneas



Seguridad de la información y controles de acceso tecnológicos

Kopland Salud implementa un modelo integral de seguridad de la información basado en controles de acceso lógico, segmentación de perfiles, trazabilidad de operaciones y restricciones funcionales incorporadas directamente en la programación del software. Estos mecanismos permiten definir, administrar y auditar de forma granular los niveles de acceso de cada usuario, conforme a sus funciones y responsabilidades. Asimismo, la plataforma tecnológica sobre la cual se desarrolla Kopland Salud, Claris FileMaker, incorpora estándares avanzados de seguridad a nivel de infraestructura, incluyendo autenticación robusta, cifrado de datos en tránsito y en reposo, gestión centralizada de identidades, respaldo seguro y monitoreo de actividad, los cuales son aprovechados y reforzados por nuestros equipos técnicos como parte del marco de protección integral de la información de cada cliente.

Privacidad, Confidencialidad, controles internos y régimen sancionatorio

Todo el personal, colaboradores y prestadores de servicios vinculados a Kopland Salud se encuentra sujeto a acuerdos formales de confidencialidad (NDA) debidamente suscritos, los cuales regulan de manera expresa el uso, acceso, tratamiento y resguardo de la información y datos de cada cliente. Dichos acuerdos establecen obligaciones estrictas de reserva, confidencialidad y no divulgación, aplicables durante la vigencia de la relación contractual y con posterioridad a su término. El incumplimiento de estas obligaciones constituye una falta grave y habilita la aplicación de sanciones internas proporcionales a la infracción, incluyendo medidas disciplinarias, término de contrato, acciones civiles por daños y perjuicios y, cuando corresponda, acciones legales conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse.

Requisitos Técnicos Servidores On Premise | Kopland Suite®

Desde 1 hasta 89 concurrencias :

- Mac Studio M4 Max
- M4 Max with 16-core CPU, 40-core GPU, Media Engine
- 36GB unified memory
- 2TB SSD storage
- 10Gb Ethernet
- 2x External SSD 2TB each.

Más de 89 concurrencias (Max. 200) :

- Mac Studio M4 Max
- M4 Max with 16-core CPU, 40-core GPU, Media Engine
- 128GB unified memory
- 4TB SSD storage
- 10Gb Ethernet
- 2x External SSD 4TB each.

Más de 200 concurrencias (Max. 2000) :

- Configuración personalizada.



Requisitos Técnicos Equipos Cliente y Redes de Datos | Kopland Suite®

EQUIPOS CLIENTE (DESKTOP/LAPTOP/MOVIL)

Mac o PC con Procesador 2,5 Ghz+ | 8GB RAM o superior.
Windows 11 o superior | macOS Sonoma o superior.
iPad/iPhone/Android* que soporte mínimo Claris
Filemaker® 21.1 o superior. Claris Filemaker® 22.1
recomendado.

Los equipos cliente que accedan al software alojado en los servidores, deben tener las licencias de su sistema operativo en norma legal vigente, permitiendo así a todos ellos contar siempre con todas las actualizaciones de rendimiento, estabilidad y seguridad. Kopland no puede asegurar el correcto comportamiento ni el óptimo rendimiento del software en equipos cliente que no tengan las licencias de sus sistemas operativos activadas y en norma con esta condición esencial.



REDES DE DATOS LOCALES Y ENLACES REMOTOS

El tipo de conexión de los equipos clientes hacia los servidores puede combinar segmentos locales (On Premise), y remotos (WAN), sin embargo la latencia de un PING entre el equipo servidor y las estaciones del tipo cliente no debe superar los 50ms. Cualquier latencia mayor, intermitencia, o bajas tasas de transferencia, podrían afectar la estabilidad, rendimiento y consistencia de las transacciones entre los equipos cliente y los servidores.

Las instituciones que no cumplan con todos los requisitos técnicos mencionados podrían incluso verse afectados en las evaluaciones de factibilidades técnicas de sus personalizaciones, las cuales podrán ser rechazadas por este mismo motivo.

**Los equipos Android® solo pueden utilizar los servicios web disponibles.*

Equipos Servidores Modalidad On Premise | Kopland Suite®

El equipo destinado a Servidor será de administración exclusiva de Kopland, y su acceso por parte del personal de la institución será estrictamente controlado según las indicaciones que a continuación se detallan.

Existirá una cuenta especial, del tipo administrador, para garantizar el acceso físico a personal autorizado de la institución solo en casos de emergencia, principalmente cuando el acceso remoto desde la plataforma de soporte se vea interrumpido y sea necesario a nivel local realizar alguna acción correctiva o de configuración adicional para restablecer el acceso remoto. Una vez garantizado el acceso y superados los inconvenientes que implicaron la utilización de esta cuenta especial, la contraseña de la misma será modificada y guardada por parte del personal de nuestra plataforma de soporte para ser entregada nuevamente solo en caso de emergencia.

El único acceso remoto habilitado y permitido como usuario del sistema operativo a los equipos del tipo servidor es aquel realizado por personal de Kopland.

Cualquier intento de acceso al servidor por parte de personal de la institución, sin previa autorización de la plataforma de soporte de Kopland, por cualquier vía local o remota distintas a las especificadas y autorizadas en los párrafos anteriores, será considerado un incidente y a su vez un acto malicioso, el cual supondrá la eventual terminación de todos los servicios contratados.

Respaldos | Kopland Suite®

Un respaldo completo del software y de todos sus datos se genera diariamente de manera automática, quedando almacenado encriptado y protegido por contraseña. Para instalaciones en modalidad On-Premise, el respaldo se conserva tanto en el disco local del servidor como, cuando corresponda, en un dispositivo externo adicional. En caso de que dicho dispositivo sea extraído de las dependencias, la manipulación, resguardo y protección del mismo será de exclusiva responsabilidad del Cliente y de los usuarios con acceso físico al equipo o medio de almacenamiento.

Para instalaciones en modalidad Cloud (VPS) provistas y administradas por Kopland, además de los respaldos lógicos del software y sus bases de datos, se mantiene una capa adicional de protección asociada a la infraestructura, consistente en snapshots y servicios de backup de la instancia contratados para cada servidor, conforme a la configuración vigente del servicio. Estos mecanismos actúan como respaldo complementario orientado a la recuperación de la instancia ante contingencias de infraestructura, sin reemplazar ni modificar el propósito y uso restringido de los respaldos diarios del software.

Cada respaldo diario incluye la totalidad de la información registrada en los sistemas mediante un proceso incremental, de modo que siempre se dispone de la versión más actualizada de los datos.

La política de respaldo implementada por Kopland se rige por la estrategia 3-2-1, lo que implica:

- 3 copias de la información,
- almacenadas en 2 soportes distintos,
- con al menos 1 copia ubicada fuera del servidor principal, ya sea en infraestructura de Kopland y, eventualmente, una cuarta en medios externos determinados por el Cliente.

El uso de los respaldos está restringido única y exclusivamente a la recuperación de información en caso de contingencias, siniestros, fallas o accidentes que afecten los archivos originales. Dado que cada respaldo incluye también componentes del código fuente propiedad de Kopland, ninguna persona no autorizada por la misma podrá manipular estos archivos para fines distintos a su almacenamiento seguro y eventual restauración en situaciones de emergencia.

Licencias Claris Filemaker® | Kopland Suite®

Los componentes de software de base de datos de los Servicios Kopland® están desarrollados de forma integra sobre la plataforma Claris Filemaker®. Es absolutamente recomendable que todos los equipos cliente que se conecten al servidor mantengan la versión más actualizada instalada.

El contar con la versión más actualizada de Claris Filemaker® permite a su institución cumplir con los requisitos relacionados con el uso legal de licencias originales de software, acceder fácilmente a contratar nuevos desarrollos de módulos o componentes, mantener vigentes las actualizaciones de los módulos contratados y contar con los últimos elementos de seguridad, estabilidad y rendimiento incluídas con cada nueva versión de Claris Filemaker®.

Los Servicios Kopland® incluyen el derecho al uso de licencias del tipo Desktop de la plataforma Claris Filemaker®. Las conexiones al sistema mediante las plataformas móviles Filemaker GO® y web Filemaker Webdirect®, también utilizarán la misma licencia. Las conexiones al sistema mediante las tecnologías ODBC, OData y Data API, pueden ser contratadas de manera complementaria cumpliendo siempre con los requisitos técnicos para las mismas.



Modalidad de pago

Kopland Suite® opera bajo una modalidad de **prepago mensual**, mediante la cual cada período de servicio se gestiona administrativamente con anticipación a su inicio. Este modelo permite asegurar la continuidad operacional, la disponibilidad de infraestructura y la adecuada planificación de recursos desde el primer día del mes correspondiente.

La facturación se realiza de manera tal que el Cliente **disponga de al menos 25 días** para la adecuada gestión y programación de su pago, cuyo vencimiento corresponde al primer día del período de servicio respectivo. Las facturas correspondientes a la mensualidad del servicio **deberán estar pagadas antes del primer día del mes al cual corresponde el servicio**, independientemente del día exacto en que la factura haya sido emitida dentro del rango señalado.

Ejemplo: Durante los **primeros días de marzo**, se emite la facturación correspondiente al **período de abril**, la cual deberá ser pagada **antes del 1 de abril**, es decir, antes del primer día del período de servicio que comienza.

Todo cliente podrá optar en cualquier momento a **descuentos preferenciales** por modalidades alternativas de prepago, bajo las siguientes condiciones vigentes:

- **5%** de descuento por **prepago trimestral**.
- **10%** de descuento por **prepago semestral**.

Las modalidades de prepago no se renuevan automáticamente.



Documentación contable

Toda la información relativa a documentos contables emitidos –incluyendo facturas, notas de crédito, notas de débito, estados de pago, fechas de vencimiento, conceptos facturados y observaciones generales– estará disponible en todo momento en el Portal Clientes Online, accesible desde el propio sistema Kopland Suite®.

De conformidad con la normativa vigente del Servicio de Impuestos Internos de Chile, todas las facturaciones de servicios emitidas a contar del 01 de enero de 2023 se realizan en modal

Mora y suspensión del servicio

Se considerará que un Cliente se encuentra en mora cuando exceda la fecha de vencimiento establecida para el pago de cualquier factura emitida.

En caso de mora, Kopland podrá aplicar las siguientes medidas, de forma progresiva:

- Suspensión temporal del servicio, durante 20 minutos, en horario aleatorio, mientras exista mora.
- Suspensión total del servicio, cuando la mora alcance 20 días corridos o más.

Reposición del servicio

El valor asociado a la **reposición del servicio suspendido** de manera temporal o total, como consecuencia de mora, será determinado en función del historial de morosidades del Cliente, y podrá variar **entre 1,5 UF + IVA y 5 UF + IVA.**

Dicho valor será incluido en la facturación posterior a los eventos de suspensión y reposición del servicio.

Término del Servicio | Kopland Suite®

El Cliente podrá solicitar el término de los servicios contratados en cualquier momento, mediante comunicación oficial escrita dirigida al Proveedor al correo contacto@koplandsalud.com, con una anticipación mínima de 30 (terinta) días corridos.

El Cliente podrá poner término de forma inmediata a los servicios contratados, sin necesidad de respetar el plazo indicado anteriormente, en caso de que, luego de una modificación de estos Términos y Condiciones de Uso del Servicio, no desee continuar utilizandolos bajo los nuevos términos informados.

El Cliente será responsable de rescatar oportunamente su información utilizando el componente "DATA BACKUP", disponible desde el menú de configuración de parámetros del sistema, cuando dicho componente se encuentre habilitado.

Kopland no se encuentra obligado a mantener respaldos de los datos de Clientes cuyo servicio haya finalizado. En consecuencia, una vez terminado el Contrato y deshabilitado el acceso al sistema, no será posible reactivar ni recuperar la información almacenada.

En aquellos casos en que el Cliente no haya utilizado el componente "DATA BACKUP", o bien cuando la versión del software no cuente con dicho componente, Kopland dispondrá de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos, contados desde el último día de uso productivo del sistema, para realizar la entrega de los datos del Cliente en formato XLSX, manteniendo la estructura existente en el software, siempre que no existan saldos pendientes de pago.



Garantías y Renuncias de Responsabilidad | Kopland Suite®

Los Servicios Kopland Suite® se prestan conforme a su configuración técnica vigente, a la disponibilidad operativa de la plataforma y bajo un modelo de prestación basado en mejores esfuerzos razonables (best effort), de acuerdo con las buenas prácticas de la industria de tecnologías de la información y sistemas críticos, implementando medidas técnicas, operativas y organizacionales orientadas a resguardar la disponibilidad, integridad y continuidad del servicio, incluyendo, entre otras, políticas de respaldo, seguridad, monitoreo, control de accesos y procedimientos de recuperación ante incidentes.

No obstante lo anterior, el funcionamiento del servicio puede verse afectado por factores externos al control directo de Kopland, tales como fallas de conectividad, deficiencias en la infraestructura del Cliente, interrupciones de servicios de terceros, incidentes de ciberseguridad, vulnerabilidades de software, ataques informáticos, errores humanos, eventos de fuerza mayor u otras contingencias operativas.

En atención a la naturaleza de los sistemas informáticos y de las redes públicas y privadas, Kopland no garantiza que los servicios se encuentren permanentemente libres de interrupciones, errores, pérdidas de información, ataques, virus, interferencias, accesos no autorizados u otras intrusiones de seguridad, ni que su operación sea ininterrumpida o completamente exenta de riesgos.

Para instalaciones en modalidad On-Premise, el Cliente podrá implementar, mantener y supervisar sus propios mecanismos adicionales de respaldo, resguardo, protección física y lógica de la información, continuidad operacional y recuperación ante desastres, complementarios a los establecidos por Kopland en los presentes TYCDU.

El Cliente reconoce y acepta que la seguridad y continuidad del servicio constituye una responsabilidad compartida, que involucra tanto a Kopland como al propio Cliente, a sus usuarios y a los proveedores de servicios asociados.

El incumplimiento de las obligaciones técnicas, operativas, contractuales o de uso establecidas en el Contrato y en los presentes TYCDU podrá dar lugar, según corresponda, a la limitación, suspensión o deshabilitación temporal o definitiva de uno o más componentes del servicio, sin que ello genere responsabilidad para Kopland, conforme a lo dispuesto en los presentes términos.