

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	1	

Naturaleza y alcance de estos Términos y Condiciones

Estos Términos y Condiciones (en adelante, T&C) constituyen el Contrato Marco de Uso de nuestros productos y servicios. El Cliente los acepta de dos maneras equivalentes:

- a. Firma expresa de un documento (contrato, propuesta comercial, orden de servicio) que los incorpore por referencia, o
- b. Acceso y utilización efectiva de nuestros productos y servicios, lo cual implica una aceptación por adhesión. Al marcar la casilla “Acepto términos y condiciones” manifiesta haber leído de forma detallada y aceptar expresamente, en su nombre propio como persona natural en caso de ser el adquiriente de los servicios o en representación legal de una persona jurídica, cumplir de forma total estos T&C y, en general, con la normativa vigente aplicable a los servicios prestados por DINAMICAPPS S.A.S. En caso de no aceptar los T&C solicitamos, abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos por DINAMICAPPS S.A.S.

En cualquiera de los dos supuestos se genera un vínculo jurídico obligatorio entre DINAMICAPPS S.A.S. y el Cliente respecto del uso de nuestros productos y servicios tecnológicos prestados.

Las condiciones comerciales particulares —planes, precios, volúmenes, plazos, cronogramas y demás aspectos económicos— se regularán en Órdenes de Servicio, Propuestas Comerciales o Contratos Específicos celebrados entre las partes. Dichos documentos complementan y, en lo estrictamente pactado, prevalecen sobre estos T&C, e incorporarán por referencia el presente Contrato Marco para todo aquello no previsto de forma expresa.

Esta estructura contractual garantiza que el cliente conoce y acepta desde el inicio las reglas generales de operación, mientras que cada contrato u orden de servicio define los detalles comerciales que le son propios.

DINAMICAPPS S.A.S. es una empresa que desarrolla y comercializa soluciones tecnológicas bajo el modelo Software as a Service (SaaS), domiciliada en la Carrera 50 No. 75 – 20, Oficinas 101 y 104 de la ciudad de Barranquilla, Atlántico, identificada con NIT 901.220.171-3.

Nuestros productos y servicios podrán contar con tecnología de inteligencia artificial preconfigurada por DINAMICAPPS S.A.S. con la lista de tareas necesarias para el rol que va a

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	2	

desempeñar. Esta tecnología usa Asistentes de IA que se entrenan y configuran bajo supervisión humana, respetando los límites éticos, jurídicos y técnicos establecidos por DINAMICAPPS S.A.S. y operan como herramientas de apoyo dentro de los módulos y funcionalidades contratadas.

Nuestros productos y servicios en modalidad SAAS garantizan acceso remoto, seguro y escalable a los módulos y funcionalidades contratadas. Todo ello con soporte en infraestructura cloud de alta disponibilidad y políticas de privacidad, trazabilidad y cumplimiento normativo ajustadas al sector salud y al uso responsable de inteligencia artificial.

1. DEFINICIONES

1.1. Asistentes de Inteligencia Artificial (AIA): Se entiende por Asistentes de Inteligencia Artificial aquellas funcionalidades automatizadas integradas a los productos y servicios de DINAMICAPPS S.A.S. que, mediante el uso de modelos de aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural u otras tecnologías de inteligencia artificial ejecutan tareas específicas previamente configuradas por DINAMICAPPS S.A.S.

Estas tareas pueden incluir, entre otras, la parametrización de flujos de trabajo, la asistencia en procesos administrativos, el análisis de datos, la generación de recomendaciones o respuestas automatizadas, y otras labores que tradicionalmente requerirían intervención humana. Los AIA operan bajo reglas y parámetros definidos, y su propósito es mejorar la eficiencia operativa del cliente dentro de los Servicios DINAMICAPPS S.A.S. sin sustituir criterios humanos en decisiones sensibles o estratégicas, salvo que expresamente se acuerde lo contrario.

1.2. API: Interfaz de programación de aplicaciones que permite al cliente o sus desarrollos externos conectarse con funcionalidades específicas de nuestros productos y servicios para interoperar, transferir o recibir información, de forma controlada y documentada, conforme a los estándares técnicos definidos por DINAMICAPPS S.A.S.

3. Cliente: Persona jurídica o natural que ha suscrito un Contrato con DINAMICAPPS S.A.S. para acceder a los productos y servicios en calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales que se carguen, gestionen o almacenen en el sistema, y que está facultado para autorizar a sus Usuarios a interactuar con los Servicios.

1.4. Contenido: Información, datos, archivos, documentos o configuraciones que sean creados, cargados, almacenados o transmitidos a través de los productos y servicios por parte

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	3	

del Cliente o sus Usuarios. El Contenido incluye datos personales, clínicos, financieros, contables o de gestión, cuya veracidad, legalidad, oportunidad y calidad son responsabilidad exclusiva del Cliente.

1.5. Contrato: Es el acuerdo de voluntades suscrito entre el Cliente y DINAMICAPPS S.A.S. compuesto por estos Términos y Condiciones, las propuestas comerciales aceptadas, sus anexos técnicos, y cualquier otro documento posterior que lo complemente o modifique.

1.6. Datos Personales: Toda información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable, que sea almacenada, tratada o transmitida a través de los productos y servicios, conforme a la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.

1.7. Encargado del Tratamiento: Es DINAMICAPPS S.A.S. quien ejecuta actividades de almacenamiento, respaldo y soporte técnico de los datos personales bajo las instrucciones del Cliente, en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. DINAMICAPPS S.A.S. no realiza decisiones autónomas sobre dichos datos.

1.8. IA (Inteligencia Artificial): Conjunto de funcionalidades que incorporan modelos algorítmicos o sistemas de predicción disponibles dentro de los productos y servicios de DINAMICAPPS S.A.S. Estas herramientas están diseñadas como asistentes tecnológicos y no sustituyen el juicio profesional. Su uso requiere validación humana y su funcionamiento está sujeto a los principios del Reglamento (UE) 2024/1083 (AI Act) y a los compromisos contractuales del Cliente.

1.9. Licencia de Uso: Derecho no exclusivo, intransferible, revocable y limitado temporalmente que DINAMICAPPS S.A.S. concede al cliente para acceder a los productos y servicios contratados. Esta licencia no implica cesión de propiedad intelectual ni derechos de uso fuera del alcance expresamente autorizado.

1.10. Mantenimiento: Actividades técnicas que DINAMICAPPS S.A.S. realiza para asegurar la disponibilidad, funcionalidad y seguridad de los servicios, ya sea de forma programada o de emergencia. Incluye actualizaciones, mejoras, parches de seguridad, migraciones y pruebas operativas.

1.11. Servicios: soluciones tecnológicas desarrolladas y operadas por DINAMICAPPS S.A.S. ofrecidas bajo la modalidad de Software as a Service ("SaaS"), mediante el cual se habilita a los Clientes el acceso remoto, seguro y escalable a herramientas para la gestión de procesos

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	4	

operativos, administrativos, contables y financieros de la compañía, estas soluciones se encuentran alojadas en la nube y permiten su acceso a través de interfaces web, credenciales únicas y controladas.

1.12. Responsable del Tratamiento: El Cliente, quien recolecta, decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos personales ingresados en los Servicios y debe garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, incluyendo la obtención de autorizaciones válidas, el cumplimiento de principios de legalidad, calidad, seguridad, confidencialidad y acceso de los titulares.

1.13. Tiempo de Inactividad: Período durante el cual los Servicios presenta interrupciones no programadas que impiden su uso, excluyendo mantenimientos previamente notificados, causas atribuibles al Cliente o a terceros, y eventos de fuerza mayor.

1.14. Usuario: Persona natural autorizada por el Cliente para acceder a los servicios, utilizando credenciales únicas y conforme a los permisos otorgados por el Usuario Administrador. Todo acto realizado por un Usuario se entiende realizado por el Cliente, quien asume su responsabilidad directa.

1.15. Usuario Administrador: Usuario designado por el Cliente para ejercer funciones de configuración general de la cuenta, incluyendo la creación, modificación y eliminación de otros Usuarios, la asignación de roles y el acceso a funcionalidades críticas. El Usuario Administrador es el punto de contacto operativo entre el Cliente y DINAMICAPPS S.A.S.

1.16. Usuario Final: Persona natural titular de los datos personales gestionados por el Cliente a través de los Servicios. DINAMICAPPS S.A.S. no interactúa ni obtiene datos directamente de los Usuarios Finales, y actúa exclusivamente como Encargado respecto de sus datos.

1.17. Canales: Se definen como canales las plataformas y pasarelas de comunicación proveídas por terceros que la AIA utiliza para enviar y recibir mensajes de voz y textos (Llamadas telefónicas, SMS, email, WebCall, etc.)

2. OBJETO

DINAMICAPPS S.A.S. concede al Cliente una licencia no exclusiva, no transferible y limitada en el tiempo para utilizar los Servicios durante la vigencia del Contrato, exclusivamente para fines empresariales internos del Cliente. El uso de los Servicios incluye los módulos y

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
		Versión	1
		Página	5

funcionalidades contratados, los cuales podrán modificarse según se acuerde entre las partes en el Contrato.

3. TIPOS DE CUENTA

- a. **Cuenta Administrativa:** Permite acceder al área de clientes del Servicio de DINAMICAPPS S.A.S. y gestionar la organización, crear usuarios, configurar módulos, y recibir notificaciones críticas del sistema.
- b. **Cuentas de Usuario:** Son gestionadas por el Cliente y asignadas a personas vinculadas a su operación. Cada usuario es responsable del uso que haga de los Servicios bajo sus credenciales.

4. CONDICIONES DE USO Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente y sus Usuarios se comprometen a:

- a. Utilizar los Servicios de manera lícita, conforme a la normativa colombiana y estos T&C.
- b. Cargar únicamente datos veraces, completos y actualizados.
- c. Garantizar que cuenta con autorización válida para tratar datos personales ingresados en los Servicios.
- d. No realizar ingeniería inversa, copia, extracción, ni desarrollar productos similares basados en DINAMICAPPS S.A.S.
- e. Mantener actualizada la información de contacto y facturación.
- f. Responder por el uso de los Servicios y la administración de credenciales.
- g. Toda la información cargada en los Servicios es suministrada por el Cliente. Este asume plena responsabilidad por su veracidad, exactitud, actualización, rectificación y supresión.

5. FUNCIONALIDADES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

5.1 Funcionamiento de los Asistentes de Inteligencia Artificial (AIA)

Los AIA integrados en los Servicios de DINAMICAPPS S.A.S. se configuran a partir de las problemáticas que ayuda a resolver y las automatizaciones que realiza dentro de cada uno de los módulos y funcionalidades a las que tiene acceso. El cliente deberá proveer datos sobre las características comunicativas y de comportamiento que estos Asistentes tendrán dentro de su personalización. Como parte del proceso de configuración inicial, el Cliente es responsable de suministrar:

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	6	

- Características comunicativas del asistente.
- Definición del alcance de acción de estos asistentes según el perfil asignado dentro del sistema.
- El talento humano encargado de su uso, supervisión y ajustes operativos.

Durante esta fase, el Cliente podrá definir aspectos personalizados del Asistente, incluyendo su nombre, estilo de lenguaje, pensamiento, biografía, cargo, conocimientos, imagen o avatar, y rasgos de personalidad, entre otros. Esta personalización se realiza conforme a los lineamientos técnicos y éticos establecidos por DINAMICAPPS S.A.S.

La lógica de funcionamiento, los algoritmos, el código fuente, modelos y los derechos de propiedad intelectual asociados al motor de los AIA son y seguirán siendo propiedad exclusiva de DINAMICAPPS S.A.S. sin que la configuración o el uso por parte del Cliente implique cesión de dichos derechos.

Las AIA podrán ejecutar tareas automatizadas como recepción y emisión de llamadas, envío de mensajes y notificaciones (SMS, email, etc), operaciones dentro dentro de los Servicios contratados por el cliente, interacción mediante lenguaje natural y demás funcionalidades definidas por DINAMICAPPS S.A.S. y autorizadas por el cliente, dentro de los límites operativos y Canales previamente contratados con DINAMICAPPS S.A.S. En ningún caso estas AIA's podrán ser utilizadas para reemplazar decisiones humanas complejas, ni podrán intervenir en asuntos que trasciendan los procesos administrativos u operativos habilitados por los Servicios.

El Cliente es responsable de definir junto con DINAMICAPPS S.A.S. las condiciones operativas de cada asistente contratado en la configuración inicial, así como de garantizar que la parametrización se realice conforme a los principios de transparencia, supervisión humana, no discriminación y protección de datos personales. DINAMICAPPS S.A.S. se reserva el derecho de restringir o rechazar configuraciones que contravengan estos principios o impliquen riesgos éticos, jurídicos o técnicos inaceptables.

5.2 Condiciones para la Parametrización de los (AIA)

DINAMICAPPS S.A.S. entrega sus AIA's preconfigurados, cada uno con un conjunto de herramientas y funcionalidades claramente delimitadas según el módulo del sistema al que pertenecen o la funcionalidad asignada. Esta estructura garantiza trazabilidad, seguridad,

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	7	

cumplimiento normativo y facilita el entrenamiento continuo de cada AIA dentro de su contexto funcional.

Los Clientes pueden contratar paquetes de horas para realizar personalizaciones avanzadas dentro del marco funcional del asistente correspondiente, sin alterar su propósito original ni expandirlo más allá de los límites definidos. Toda modificación estará sujeta a principios éticos, legales y operativos, y deberá ejecutarse exclusivamente por el equipo técnico autorizado por DINAMICAPPS S.A.S.

5.2.1 Límites funcionales

5.2.1.1 Todos los AIA's ofrecidos por DINAMICAPPS S.A.S. se entregan preconfigurados bajo un conjunto cerrado de funcionalidades, herramientas y comportamientos alineados con los módulos del sistema. Estas configuraciones garantizan control, trazabilidad y cumplimiento normativo.

5.2.1.2 El Cliente podrá contratar paquetes de horas para solicitar personalizaciones avanzadas sobre los asistentes entregados, incluyendo ajustes en lenguaje, comportamiento conversacional o flujos específicos, siempre dentro del marco de funcionalidades previamente habilitadas. Dichas personalizaciones serán validadas y ejecutadas únicamente por el equipo técnico de DINAMICAPPS S.A.S.

5.2.1.3 En ningún caso se permitirá la expansión de un asistente más allá del alcance funcional definido en su configuración original. DINAMICAPPS SAS No autorizará asistentes "todo poderosos" o genéricos que acumulen múltiples funciones heterogéneas sin límites ya que esto impide garantizar control, trazabilidad, seguridad y entrenamiento efectivo.

5.2.2.1 La personalización del nombre, imagen, biografía, rasgos de personalidad, estilo de lenguaje u otros atributos del AIA deberá ser compatible con el propósito funcional del sistema y no podrá incluir lenguaje ofensivo, discriminatorio, sexualizado, engañoso, ni que induzca a error sobre su naturaleza automatizada.

5.2.2.2 El Cliente no podrá parametrizar al AIA con identidades falsas que simulen ser humanos reales, profesionales de la salud no existentes, figuras de autoridad, ni personajes con capacidad de prescripción o diagnóstico.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	8	

5.2.2.3 Cualquier personalización que genere confusión sobre la identidad o competencias del AIA, o que busque inducir decisiones en los usuarios mediante manipulación cognitiva, está estrictamente prohibida.

5.2.3 Respeto por el ordenamiento jurídico

5.2.3.1 Toda parametrización debe respetar las leyes locales y supranacionales aplicables en materia de protección de datos personales, ética profesional, defensa del consumidor, propiedad intelectual, y demás regulaciones vigentes.

5.2.3.2 Los AIA's deberán actuar siempre como asistentes tecnológicos bajo la supervisión y responsabilidad del Cliente, y en ningún caso sustituirán el cumplimiento de obligaciones legales del Cliente frente a los titulares de los datos o terceros.

5.2.4 Supervisión de DINAMICAPPS S.A.S.

5.2.4.1 DINAMICAPPS S.A.S. se reserva el derecho de auditar, limitar o rechazar cualquier configuración de un AIA que considere contraria al marco normativo, ético o técnico que rige la operación de los Servicios.

5.2.4.2 Cualquier configuración que implique riesgos de afectación a derechos fundamentales, intereses de terceros o estabilidad del sistema podrá ser suspendida o modificada unilateralmente por DINAMICAPPS S.A.S. De igual forma cualquier uso de los AIA's que viole alguno de los parámetros de los presentes T&C así como de las limitaciones de uso de los mismos, podrá ser suspendido por DINAMICAPPS S.A.S. sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad, multa, sanción o penalidad frente al Cliente.

5.2.4.3 El Cliente reconoce que la lógica, arquitectura y algoritmos del sistema pertenecen exclusivamente a DINAMICAPPS S.A.S. y no podrá exigir el desarrollo o despliegue de funcionalidades que contraríen estas condiciones.

5.2.5 Mecanismos de control

5.2.5.1 El Cliente deberá garantizar la existencia de personal humano capacitado que supervise el funcionamiento de los AIA, revise sus acciones periódicamente y atienda cualquier reclamación derivada de su uso.

5.2.5.2 Todo AIA deberá ser trazable, registrando sus interacciones en bitácoras para efectos de auditoría, análisis de riesgos y rendición de cuentas.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
		Versión	1
		Página	9

5.2.6 Entrenamiento y Uso de Datos por los AIA

5.2.6.1 DINAMICAPPS S.A.S. no utilizará los datos personales, clínicos, administrativos ni de configuración provistos por el Cliente para reentrenar, ajustar o alimentar modelos de inteligencia artificial generales o destinados a terceros. Todos los datos y configuraciones implementadas por el Cliente serán usados exclusivamente dentro del entorno privado de su instancia en los Servicios, sin que ello implique cesión de derechos, licencias ni usos extendidos por parte de DINAMICAPPS S.A.S.

5.2.6.2 El Cliente conserva la titularidad sobre los datos, contenidos y configuraciones que haya cargado o generado como insumo para la operación del AIA, sin perjuicio de los derechos de DINAMICAPPS S.A.S. sobre la lógica, estructura algorítmica y código fuente del sistema. DINAMICAPPS S.A.S. como titular de dicha lógica, podrá implementar ajustes, parches o mejoras funcionales en los AIA cuando, en sus procesos de monitoreo o como resultado de notificaciones de uno o varios clientes, se identifiquen oportunidades de optimización, corrección o incremento de seguridad y desempeño. Dichas mejoras se desplegarán de forma estándar para todos los clientes que utilicen el mismo asistente, sin costo adicional, salvo que correspondan a personalizaciones exclusivas contratadas de manera individual por un Cliente.

5.2.6.3 DINAMICAPPS S.A.S. podrá utilizar información anonimizada y no identificable para realizar análisis estadísticos, mejoras técnicas o auditorías de calidad, siempre que ello no implique la identificación directa o indirecta del Cliente o de los titulares de los datos procesados. En todo caso, dicha información será tratada bajo principios de confidencialidad, seguridad y proporcionalidad.

5.3 Compromiso de DINAMICAPPS S.A.S. con el uso ético de IA

En DINAMICAPPS S.A.S. nos tomamos en serio la protección de los datos y la integridad de los sistemas que diseñamos. Las funcionalidades de los Servicios que incorporan Inteligencia Artificial (IA) han sido desarrolladas bajo un enfoque de responsabilidad, transparencia, seguridad y respeto por los derechos fundamentales. Toda solución basada en IA cumple con estándares internacionales y se somete a procesos de validación técnica y legal previos a su despliegue.

Nuestra prioridad es proteger a los Clientes y a los titulares de los datos que interactúan con nuestros Servicios. No utilizamos IA generativa ni algoritmos autónomos que tomen decisiones

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	10	

sin intervención humana. Todas las funcionalidades de la IA operan como AIA al servicio del criterio profesional del Cliente.

5.4 Principios internacionales y regulación aplicable

El diseño y funcionamiento de los sistemas de IA de DINAMICAPPS S.A.S. se rige por:

5.4.1 Reglamento de Inteligencia Artificial de la Unión Europea (AI Act – 2024)

Aunque DINAMICAPPS S.A.S. opera en Colombia, nuestras prácticas siguen de forma voluntaria las disposiciones del Reglamento (UE) 2024/1083, conocido como AI Act, que establece un marco jurídico para el uso seguro y confiable de la IA.

DINAMICAPPS S.A.S. implementa controles basados en los siguientes principios del AI Act:

- Artículo 5 – Prohibiciones: DINAMICAPPS S.A.S. no utiliza sistemas de IA prohibidos como vigilancia biométrica remota, manipulación subliminal ni sistemas de calificación social.
- Artículo 9 – Gestión de riesgos: implementamos un sistema de gestión de riesgos que evalúa los posibles impactos de los algoritmos desplegados.
- Artículo 10 – Calidad de datos: los modelos son entrenados únicamente con datos anonimizados, auditables y trazables.
- Artículo 13 – Transparencia: las funcionalidades de IA son identificadas explícitamente dentro del sistema y los usuarios son informados sobre su funcionamiento.
- Artículo 14 – Supervisión humana: toda decisión basada en IA requiere validación humana.
- Artículo 15 – Seguridad, precisión y resiliencia: los Servicios de IA utilizados están sujetos a pruebas periódicas de seguridad, pruebas de precisión y resiliencia frente a incidentes.

5.4.2 Principios de la OCDE sobre IA (OECD AI Principles)

Adoptamos las recomendaciones de la OCDE, incluyendo:

- IA centrada en el ser humano y justa.
- Transparencia y explicabilidad de los modelos.
- Robustez técnica y seguridad.
- Responsabilidad y gobernanza del ciclo de vida de la IA.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	11	

5.5 Obligaciones del Cliente y sus Usuarios

Dado que DINAMICAPPS S.A.S. se implementa en un modelo empresa a empresa (B2B), los datos que se procesan a través de funcionalidades de IA son suministrados directamente por el Cliente o sus Usuarios.

En este sentido, el Cliente se obliga a:

- a. Revisar, validar y supervisar los resultados generados por la IA antes de tomar decisiones críticas, administrativas, contables u operativas.
- b. No interpretar los resultados de IA como diagnóstico o recomendación automática.
- c. Entrenar a su personal en el uso adecuado de estas funcionalidades.
- d. Informar a DINAMICAPPS S.A.S. sobre cualquier uso indebido, error, sesgo o consecuencia adversa relacionada con funcionalidades de IA.
- e. No utilizar los Servicios de IA como base para decisiones que requieran intervención humana sin revisión profesional.
- f. No intentar acceder, manipular o replicar los algoritmos de IA integrados a los Servicios.

5.6 Exención de Responsabilidad por el Uso de Funcionalidades de Inteligencia Artificial (IA)

DINAMICAPPS S.A.S. informa al Cliente que sus productos y servicios incorporan funcionalidades tecnológicas que pueden utilizar técnicas de Inteligencia Artificial (IA) con el fin de asistir, recomendar o facilitar procesos relacionados con procesos operativos, contables o administrativos del Cliente. Estas funcionalidades operan exclusivamente como herramientas auxiliares y bajo ningún supuesto reemplazan el criterio humano, profesional o institucional del Cliente ni de sus Usuarios.

El Cliente acepta que:

- a. Las funcionalidades de IA integradas en los Servicios no toman decisiones autónomas ni vinculantes, y por tanto, cualquier uso, decisión o acción adoptada con base en sus resultados será responsabilidad única y exclusiva del Cliente y/o sus Usuarios autorizados.
- b. Corresponde al Cliente validar y supervisar, conforme a su propio marco técnico, ético y jurídico, la adecuación, aplicabilidad, relevancia y consecuencias de los resultados generados por dichas funcionalidades.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	12	

- c. DINAMICAPPS S.A.S. no garantiza que las funcionalidades de IA estén exentas de errores, sesgos, desactualizaciones o desviaciones estadísticas, en la medida en que el aprendizaje algorítmico depende de variables sujetas a cambio o intervención humana.
- d. DINAMICAPPS S.A.S. no será responsable por daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, reputacionales, regulatorios, contractuales o extracontractuales que resulten del uso, mal uso o interpretación por parte del Cliente o sus Usuarios de funcionalidades de IA dentro de sus productos y servicios.
- e. En todo caso, la responsabilidad total de DINAMICAPPS S.A.S. derivada del uso de estas funcionalidades estará limitada al valor total efectivamente pagado por el Cliente durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al evento que haya originado la reclamación, o al valor asegurado bajo su póliza de responsabilidad profesional, si esta resultare aplicable, lo que sea menor.

5.6.1 Limitación de Garantías sobre Resultados Derivados del Uso de Asistentes de Inteligencia Artificial AIA's

Los AIA's incluidos en el Servicio son diseñados, entrenados y preconfigurados por DINAMICAPPS S.A.S. con un conjunto cerrado de herramientas, flujos y controles de seguridad alineados a cada módulo funcional. El Cliente aporta los datos de negocio necesarios para la operación del asistente y, cuando lo deseé, puede contratar paquetes de horas para personalizaciones puntuales sin alterar el propósito original del Agente.

DINAMICAPPS S.A.S no garantiza resultados cuantitativos específicos (por ejemplo: mejoras en indicadores, reducción de tiempos de respuesta o eliminación total de errores humanos), dado que dichos resultados dependen de factores fuera de su control directo, entre ellos:

- a. Calidad, veracidad y oportunidad de los datos cargados por el Cliente.
- b. Correcta interpretación y aplicación de las respuestas del asistente por parte del personal humano del Cliente.
- c. Mantenimiento de procesos internos y controles de supervisión implementados por el Cliente durante el uso cotidiano del AIA.

El Cliente es responsable de supervisar, validar y, en su caso, corregir las acciones sugeridas o ejecutadas por el AIA. DINAMICAPPS S.A.S responderá únicamente por la disponibilidad técnica y el desempeño del asistente conforme a su configuración estándar y las personalizaciones pactadas. El uso indebido, negligente o no autorizado del AIA, así como

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	13	

cualquier decisión adoptada sin la validación humana requerida, será responsabilidad exclusiva del Cliente.

5.7 Conexiones con terceros (IA)

El Cliente reconoce y acepta que ha sido informado que las funcionalidades basadas en Inteligencia Artificial disponibles en los Servicios DINAMICAPPS S.A.S. incluyen herramientas de generación automatizada de texto o recomendaciones, que pueden estar potenciadas por conexiones seguras a modelos desarrollados por terceros, incluyendo, pero sin limitarse a, OpenAI, AzureAI, entre otras. Estas funcionalidades han sido integradas exclusivamente como herramientas de apoyo y productividad, las que pueden incluir procesos como redacción de mensajes, sugerencias o análisis de datos para asistir al Usuario en la realización de sus actividades dentro de los Servicios, sin reemplazar en ningún caso el criterio humano ni constituir asesoría clínica, legal, contable ni diagnóstica.

El Cliente reconoce y acepta que las respuestas generadas por dichas herramientas pueden no ser exactas, completas o aplicables a contextos específicos, y que es su responsabilidad revisarlas, validarlas y utilizarlas bajo su propio criterio. Asimismo, DINAMICAPPS S.A.S. declara que, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, no se transmite ni se permite el envío a estas herramientas de información nominativa, sensible o confidencial de los Usuarios Finales o del Cliente, salvo que medie instrucción expresa y consentimiento específico.

DINAMICAPPS S.A.S. se reserva el derecho de modificar, restringir o eliminar dichas integraciones con modelos de terceros en cualquier momento, conforme a cambios técnicos, regulatorios o contractuales, sin que esto afecte el núcleo del servicio ofrecido.

5.8 Actualización y gobernanza

Las funcionalidades de Inteligencia Artificial (IA) disponibles en los Servicios pueden ser modificadas, mejoradas o retiradas en cualquier momento, como parte de las políticas internas de innovación responsable y gestión del ciclo de vida tecnológico de DINAMICAPPS S.A.S. Estas actualizaciones podrán incluir ajustes en la lógica, mejoras en los algoritmos, incorporación de nuevos módulos o eliminación de funcionalidades obsoletas o riesgosas.

DINAMICAPPS S.A.S. informará al Cliente cuando se incorporen nuevas funcionalidades basadas en IA que puedan implicar cambios relevantes en el tratamiento de información, o en el comportamiento operativo de los AIA previamente configurados.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	14	

Adicionalmente, como parte del sistema de gobernanza de IA implementado por DINAMICAPPS S.A.S. se establecen los siguientes lineamientos:

- a. Todo AIA deberá operar bajo principios de trazabilidad, registrando sus acciones, respuestas e interacciones en bitácoras auditables por DINAMICAPPS S.A.S. y por el Cliente.
- b. Esta trazabilidad servirá como mecanismo de control, evidencia ante incidentes y soporte para la mejora continua del sistema.
- c. DINAMICAPPS S.A.S. podrá realizar auditorías periódicas sobre el uso de los AIA's, incluyendo su parametrización, desempeño y cumplimiento ético.
- d. DINAMICAPPS S.A.S. se reserva el derecho de modificar, suspender o rechazar cualquier configuración de AIA que contravenga las condiciones técnicas, legales o éticas establecidas en estos Términos y Condiciones, incluyendo aquellas que impliquen riesgos para derechos fundamentales o afecten el ordenamiento jurídico aplicable.

5.9 Canales de Comunicación Externos (Voz, WhatsApp, SMS)

5.9.1 Alcance y definición: El Cliente podrá habilitar que los AIA's interactúen con Usuarios Finales a través de canales de telecomunicaciones externos, tales como llamadas de voz, mensajería SMS o plataformas de mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp Business API). Estos canales son provistos por terceros y están sujetos a sus propios términos, políticas de uso y niveles de servicio.

5.9.2 Responsabilidad y costos:

- a. DINAMICAPPS S.A.S. actúa exclusivamente como integrador tecnológico y no como operador de telecomunicaciones.
- b. El costo de los mensajes, minutos o transacciones cursados mediante estos canales será asumido por el Cliente. Estos costos podrán incluir tarifas directas de los proveedores externos, así como cargos adicionales facturados por DINAMICAPPS S.A.S. para cubrir los servicios de integración, gestión, mantenimiento, mejora continua y eventuales cambios de proveedor.
- c. DINAMICAPPS S.A.S. no garantiza la disponibilidad continua ni la entrega efectiva de los mensajes una vez que estos abandonan su infraestructura y son entregados al operador externo.
- d. El Cliente es responsable del contenido transmitido y de su conformidad con la normativa aplicable. DINAMICAPPS S.A.S. responderá únicamente por la gestión

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	15	

técnica descrita en el ANS y por los créditos de servicio que allí se prevean cuando la falla sea atribuible exclusivamente a su integración. En los demás casos, el Cliente mantendrá indemne a DINAMICAPPS S.A.S. frente a reclamaciones de terceros derivadas del uso de los canales.

5.9.3 Límites de tráfico y políticas anti-spam:

El Cliente se compromete a cumplir las restricciones de volumen, contenido y horario establecidas por los operadores y por las autoridades regulatorias, así como las políticas anti-spam y de protección al consumidor. DINAMICAPPS S.A.S. podrá suspender temporalmente el uso de un canal cuando detecte potencial abuso o violación normativa, informando al Cliente dentro de las 24 horas siguientes.

5.10 Portabilidad de Contenido y Configuraciones Personalizadas

5.10.1 Alcance de la portabilidad:

Al término del Contrato, o cuando lo solicite por escrito, el Cliente podrá obtener una exportación de:

- a. Los datos y documentos que haya cargado en los Servicios.
- b. Los parámetros de personalización declarados durante la configuración inicial del AIA (nombre, tono, avatar, fraseo preferido y otros rasgos de comunicación).

La entrega se realizará en formato abierto (CSV, JSON u otro equivalente) y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la confirmación de la solicitud, salvo que se pacte un plazo distinto en la Orden de Servicio o contrato.

5.10.2 Propiedad exclusiva de DINAMICAPPS S.A.S.:

El Cliente reconoce que toda la lógica, embeddings, modelos, weights, prompts, índices vectoriales y cualquier artefacto de entrenamiento o ajuste que permita el funcionamiento de los AIA's —incluso si se sustentan parcialmente en datos del Cliente— son y seguirán siendo propiedad intelectual exclusiva de DINAMICAPPS S.A.S. En consecuencia, dichos elementos no están sujetos a exportación ni a cesión, salvo que las partes lo acuerden expresamente y por escrito.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	16	

5.10.3 Costos razonables:

Cuando el volumen de datos o la complejidad técnica lo requieran, DINAMICAPPS S.A.S. podrá cobrar un cargo razonable por la generación y entrega del paquete exportable. Dicho cargo será informado y aprobado por el Cliente antes de su facturación.

5.11 Procedimientos de Failsafe y Contingencias en Procesos Sensibles

Procedimientos de Failsafe y Contingencias en Procesos Sensibles

5.11.1 Identificación de procesos críticos:

Se consideran procesos sensibles aquellos cuya ejecución errónea pueda impactar la seguridad del paciente, la integridad de la información clínica o la continuidad de la operación (p. ej. cancelaciones masivas de citas, reasignación de turnos de emergencia o bloqueo de facturación).

5.11.2 Supervisión humana obligatoria:

Los AIA's no podrán ejecutar acciones definitivas sobre procesos sensibles sin contar con al menos una de las siguientes validaciones previas:

- a. Confirmación explícita del Usuario Administrador o profesional autorizado. Sea por confirmación de la orden o por solicitud del Usuario para la ejecución del proceso.
- b. Verificación automática mediante reglas de negocio y posterior auditoría humana en un plazo máximo de una (1) hora.

5.11.3 Plan de contingencia:

En caso de falla del AIA, indisponibilidad de los Servicios o comportamiento anómalo identificado por el Cliente o por DINAMICAPPS S.A.S. se aplicará el siguiente plan:

- a. Las acciones automatizadas se detienen inmediatamente y el sistema cambia a modo «auditoría» para el proceso afectado.
- b. Se genera alerta crítica al equipo de soporte de DINAMICAPPS S.A.S. y al Usuario Administrador.
- c. DINAMICAPPS S.A.S. presentará un diagnóstico inicial en un máximo de ocho (8) horas hábiles.
- d. El Cliente podrá continuar la operación de forma manual a través de la interfaz administrativa o de procedimientos alternos comunicados por DINAMICAPPS S.A.S.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	17	

5.11.4 Registro y trazabilidad:

Toda incidencia será registrada en las bitácoras del sistema, incluyendo el historial de acciones sugeridas o ejecutadas por la IA y las decisiones humanas que las aprobaron o rechazaron.

5.11.5 Responsabilidades:

DINAMICAPPS S.A.S. limitará su responsabilidad conforme a la cláusula de Limitación de Responsabilidad General. El Cliente, como Responsable del Tratamiento y operador del proceso, es responsable de contar con personal apto y disponible para las validaciones failsafe.

6. TARIFAS, FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

6.1. Tarifas aplicables:

Las tarifas aplicables a los Servicios contratados por el Cliente serán aquellas vigentes al momento de la suscripción o renovación del Contrato, según lo acordado entre las partes y conforme al plan de servicios contratados. Las tarifas cubrirán el acceso y uso de los Servicios, así como los servicios complementarios incluidos dentro de la licencia otorgada.

DINAMICAPPS S.A.S. podrá ofrecer diferentes niveles de acceso, funcionalidades o módulos según el plan contratado, y las tarifas variarán dependiendo del alcance, número de usuarios, uso de recursos, funcionalidades adicionales u otros criterios establecidos en la propuesta comercial correspondiente.

6.2. Facturación periódica:

Las tarifas por los Servicios serán facturadas de forma anticipada, con periodicidad mensual, bimestral o anual, según lo defina DINAMICAPPS S.A.S. en cada caso y de conformidad con lo acordado comercialmente con el Cliente en el Contrato.

Cada factura incluirá la siguiente información:

- Período de facturación correspondiente.
- Descripción del Servicio contratado.
- Valor total del servicio contratado.
- Fecha de vencimiento para el pago.
- Advertencia sobre la fecha de suspensión por no pago.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	18	

El Cliente acepta que la facturación iniciará a partir del envío de las credenciales de acceso al Usuario Administrador, o desde la fecha acordada contractualmente como inicio de la prestación del servicio, lo que ocurra primero.

6.3. Actualización de precios:

DINAMICAPPS S.A.S. podrá actualizar las tarifas de forma anual, aplicando el índice de precios al consumidor (IPC) vigente en Colombia, más un margen adicional de diez (10) puntos porcentuales anual. La actualización será notificada al Cliente con al menos treinta (30) días calendario de antelación a su entrada en vigor.

6.4. Pagos por servicios únicos o de configuración avanzada

El Cliente deberá efectuar pagos únicos por conceptos específicos no recurrentes, tales como la activación, configuración o parametrización inicial de los Servicios. Estos servicios serán facturados al momento de la suscripción del Contrato, y su ejecución estará sujeta al pago anticipado. La activación del servicio podrá incluir la realización de actividades remotas, presenciales o mixtas, y podrá contemplar costos de viáticos, los cuales estarán expresamente incluidos en la tarifa acordada.

En caso de que el Cliente solicite configuraciones avanzadas, desarrollos específicos, parametrización o ajustes posteriores en la lógica de sus AIA's, DINAMICAPPS S.A.S. podrá establecer cargos adicionales que serán informados previamente y deberán ser aceptados por el Cliente antes de su ejecución. Dichos costos serán facturados de forma independiente y deberán ser pagados conforme a los términos aplicables a los servicios complementarios.

6.5. Forma de pago

Los pagos se realizarán exclusivamente a través del portal de clientes de DINAMICAPPS S.A.S., los cuales incluye pasarelas de pago integradas, débito automático o herramientas propias de recaudo. No se aceptarán pagos realizados por fuera del portal de clientes, salvo autorización expresa y escrita por parte de DINAMICAPPS S.A.S.

En caso de realizar pagos por fuera de dichos canales, DINAMICAPPS S.A.S. no asumirá responsabilidad alguna por demoras, errores en la aplicación de los pagos o suspensión de los servicios.

7. MORA EN EL PAGO E INTERESES

7.1. Intereses de mora

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	19	

En caso de que el Cliente se atrase con el pago de cualquiera de las facturas emitidas por DINAMICAPPS S.A.S. se causarán intereses de mora a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, aplicables desde el sexto (6°) día calendario siguiente al vencimiento de la factura correspondiente, sin necesidad de notificación adicional o requerimiento previo.

El cobro de intereses no excluye la posibilidad de ejercer acciones legales o contractuales adicionales por parte de DINAMICAPPS S.A.S.

8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

8.1. Suspensión por mora

DINAMICAPPS S.A.S. podrá suspender parcial o totalmente el acceso del Cliente a los Servicios si el pago de cualquier factura no ha sido efectuada dentro de los diez (10) días calendario posteriores a su vencimiento.

Durante el periodo de suspensión:

- El Cliente únicamente podrá acceder a los Servicios en “modo consulta”.
- No podrá ingresar, modificar ni eliminar información.
- No tendrá acceso a funcionalidades activas ni a soporte técnico.
- No se realizarán actualizaciones, respaldos ni mantenimientos personalizados.

Este modo consulta se mantendrá por un máximo de treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de suspensión.

8.2. Notificación y reactivación

El Cliente será notificado previamente a través de los medios registrados sobre la inminente suspensión. Una vez efectuado el pago total adeudado, incluyendo los intereses moratorios, el servicio será restablecido dentro del siguiente día hábil. A partir de dicha reactivación, se generará un nuevo ciclo de facturación.

Durante el periodo de suspensión, no se generarán nuevas facturas. No obstante, los saldos pendientes seguirán siendo exigibles.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	20	

8.3. Exención de responsabilidad

DINAMICAPPS S.A.S. no será responsable por daños, perjuicios, pérdidas de datos, interrupciones en la operación del Cliente, ni afectaciones reputacionales o regulatorias derivadas de la suspensión del servicio por incumplimiento de pago. Esta condición es expresamente conocida y aceptada por el Cliente.

9. TERMINACIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO PROLONGADO

9.1. Cancelación definitiva

Si el Cliente no realiza el pago dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario posteriores a la suspensión, DINAMICAPPS S.A.S. podrá cancelar de manera definitiva el acceso a los Servicios y dar por terminado unilateralmente el Contrato.

La cancelación definitiva del servicio implicará la pérdida del acceso operativo y administrativo a los Servicios, quedando únicamente habilitado un canal para la entrega de la información almacenada.

9.2. Entrega de información

DINAMICAPPS S.A.S. entregará al Cliente en **formato digital PDF** la información ingresada en sistema, esta entrega se hará mediante un **enlace de descarga**. El plazo para poner a disposición del cliente el enlace de descarga es **máximo de treinta (30) días calendarios**, contados a partir del día siguiente que se cumpla el tiempo de suspensión establecida en la cláusula 8.1, durante este tiempo, el cliente mantendrá **acceso a los servicios en modo consulta**. **En ningún caso se entenderá que DINAMICAPPS S.A.S retiene, secuestra o limita el acceso a la información**, dado que esta permanecerá disponible en el sistema bajo acceso controlado hasta tanto se complete la entrega técnica, cumpliendo los principios de seguridad y confidencialidad. Finalizado el plazo de entrega, el cliente deberá emitir una **certificación de recepción y conformidad técnica**, en la cual se acredite que la información ha sido recibida en condiciones suficientes de integridad, estructura y acceso. En caso de que el cliente no emita esta certificación dentro de los treinta (30) días calendario **siguientes** a la disponibilidad del enlace, y no formule observación técnica o jurídica válida, se entenderá **legalmente perfeccionada la entrega**, conforme al principio de buena fe contractual. Con base en lo anterior, DINAMICAPPS S.A.S podrá proceder a la **eliminación definitiva de la información** de sus servidores, emitiendo una **certificación de supresión**.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	21	

segura y completa, en cumplimiento de los principios de confidencialidad, supresión y responsabilidad demostradas, establecidos por el régimen de protección de datos personales en Colombia.

10. CONFIDENCIALIDAD

Cada una de las partes (el "Receptor") se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda la información técnica, comercial, financiera, operativa, estratégica, jurídica o de cualquier otra índole (la "Información Confidencial") que le sea revelada por la otra parte (el "Revelador") con ocasión del acceso, uso o ejecución del Contrato y de los Servicios prestados a través de los Servicios DINAMICAPPS S.A.S.

Se entenderá como Información Confidencial, sin que la siguiente enumeración sea limitativa, toda información relativa a: procesos internos, bases de datos, información financiera, reportes, estructuras, información sobre usuarios, modelos de inteligencia artificial, configuraciones de los Servicios, así como cualquier documentación, comunicaciones, know-how o desarrollo tecnológico propiedad de una de las partes, que no sea de conocimiento público.

El Receptor se obliga a:

- Utilizar la Información Confidencial única y exclusivamente para los fines derivados del cumplimiento del Contrato.
- No divulgar, revelar, copiar, transmitir, comercializar, licenciar o poner a disposición de terceros, en ningún momento y bajo ninguna modalidad, la Información Confidencial recibida, salvo que cuenten con autorización previa, expresa y escrita del Revelador.
- Proteger la Información Confidencial con el mismo nivel de cuidado que utiliza para proteger su propia información confidencial, y en ningún caso con un nivel inferior al razonablemente esperado en el sector.
- Informar de inmediato al Revelador de cualquier acceso no autorizado, pérdida o divulgación indebida de Información Confidencial de la cual tenga conocimiento.

No se considerará Información Confidencial aquella que:

- Sea de dominio público al momento de su revelación o llegue a serlo sin violación de estos Términos.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	22	

- Haya sido legítimamente conocida por el Receptor con anterioridad a su revelación, sin obligación de confidencialidad.
- Sea desarrollada de manera independiente por el Receptor, sin acceso a la Información Confidencial.
- Deba ser divulgada por mandato legal, orden judicial o requerimiento de autoridad competente, caso en el cual el Receptor deberá, en la medida en que la ley lo permita, notificar inmediatamente al Revelador para que este pueda ejercer las acciones de protección pertinente.

Las obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes durante toda la duración del Contrato y por un periodo adicional de cinco (5) años contados a partir de su terminación, cualquiera que sea su causa.

Ninguna de las disposiciones contenidas en este Contrato confiere al Receptor derecho alguno de propiedad, licencia o interés sobre la Información Confidencial revelada, salvo aquellos derechos de uso estrictamente necesarios para la ejecución de los Servicios en virtud del Contrato.

En todo caso, el Cliente reconoce que toda la información relacionada con los Servicios ofrecidos por DINAMICAPPS S.A.S. su diseño, arquitectura, componentes de inteligencia artificial, esquemas de operación y manuales técnicos constituye Información Confidencial de DINAMICAPPS S.A.S. De igual forma, DINAMICAPPS S.A.S. reconoce como Información Confidencial del Cliente todos los datos que este cargue, gestione o almacene a través de los Servicios, incluyendo datos personales, financieros y operativos.

- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula dará derecho a la parte afectada a reclamar la indemnización de los daños y perjuicios que corresponda, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran proceder.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Cliente declara conocer y aceptar que, en el marco de la prestación de los Servicios ofrecidos por DINAMICAPPS S.A.S. actuará única y exclusivamente como Encargado del Tratamiento de los datos personales alojados, procesados o gestionados a través de los

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	23	

Servicios, siendo el Cliente el Responsable del Tratamiento, en los términos definidos por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

En consecuencia:

1. Responsabilidades del Cliente:

- El Cliente garantiza que cuenta con todas las autorizaciones previas, expresas e informadas otorgadas por los titulares de los datos personales para su recolección, tratamiento y transmisión a través de los Servicios.
- El Cliente se obliga a cumplir con todos los deberes como Responsable del Tratamiento, incluyendo la recolección, actualización, supresión, rectificación y uso de los datos, conforme a la finalidad autorizada por los titulares.
- El Cliente será responsable por los accesos, modificaciones, cargas, supresiones o configuraciones realizadas por sus Usuarios Administradores o cualquier otro Usuario autorizado para interactuar con los Servicios.
- El Cliente conservará prueba documental de las autorizaciones otorgadas por los titulares y, en caso de ser requerida, la pondrá a disposición de DINAMICAPPS S.A.S. o de la autoridad competente.
- El Cliente se obliga a informar de forma clara, visible y suficiente a todos los Usuarios Finales y terceros con los que interactúe el AIA que están siendo asistidos por un sistema automatizado basado en inteligencia artificial, y no por una persona humana.
- En los casos en que los Servicios prestados por DINAMICAPPS S.A.S. incluyan el uso de AIA's que interactúen con terceros, el Cliente se obliga a informar de manera clara y suficiente a dichos terceros que están siendo asistidos por sistemas automatizados que usan inteligencia artificial y no están siendo asistidos por un humano. Asimismo, el Cliente deberá obtener y conservar las autorizaciones y consentimientos necesarios para el tratamiento de datos personales o sensibles que dichos AIA's puedan utilizar, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El incumplimiento de esta obligación será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

2. Obligaciones de DINAMICAPPS S.A.S. como Encargado:

- DINAMICAPPS S.A.S. limitará su actuación al almacenamiento y procesamiento técnico de datos conforme a las instrucciones del Cliente y dentro de las funcionalidades permitidas por los Servicios.
- DINAMICAPPS S.A.S. implementará medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizacionales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos almacenados, conforme al principio de seguridad previsto en la ley.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	24	

- DINAMICAPPS S.A.S. no modificará, accederá, utilizará ni divulgará los datos personales para fines propios, salvo que medie autorización expresa, instrucción escrita del Cliente o mandato legal.

3. Exención de responsabilidad de DINAMICAPPS S.A.S.:

- DINAMICAPPS S.A.S. queda expresamente exento de toda responsabilidad frente a los titulares de los datos personales, entidades regulatorias o cualquier tercero, por incumplimientos legales o contractuales atribuibles al Cliente como Responsable del Tratamiento.
- En caso de que DINAMICAPPS S.A.S. sea objeto de una investigación, requerimiento, sanción o condena por parte de una autoridad administrativa, judicial o arbitral derivada del incumplimiento del Cliente como Responsable del Tratamiento, el Cliente se obliga a mantener indemne a DINAMICAPPS S.A.S. y a pagar todas las sumas a que haya lugar, incluyendo:
 - a. Sanciones económicas o administrativas.
 - b. Costas procesales, honorarios legales, indemnizaciones y daños reputacionales.
 - c. Cualquier otro perjuicio directo o indirecto derivado de la acción u omisión del Cliente.

4. Limitación de responsabilidad adicional:

La responsabilidad de DINAMICAPPS S.A.S. por cualquier incidente en materia de datos personales en el que su actuación como Encargado haya sido conforme a los estándares de diligencia y a las instrucciones del Cliente, estará limitada a un máximo del valor efectivamente pagado por el Cliente en los tres (3) meses anteriores al evento, o al valor de la cobertura contratada bajo su seguro de responsabilidad civil, lo que sea menor.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL

los Servicios DINAMICAPPS S.A.S. incluyendo el código fuente y objeto, arquitectura tecnológica, diseño visual, módulos funcionales, documentación técnica, estructuras de bases de datos, procesos internos, algoritmos, lógica de funcionamiento de los AIA's, y cualquier otro elemento incorporado o desarrollado por DINAMICAPPS S.A.S. constituye propiedad intelectual exclusiva de DINAMICAPPS S.A.S.. protegida por la legislación nacional e internacional en materia de derechos de autor, propiedad industrial y secreto empresarial.

El Cliente reconoce y acepta que el acceso y uso de los Servicios, así como la posibilidad de parametrizar sus propios AIA dentro del entorno de DINAMICAPPS S.A.S. no implica, en ningún caso, la transferencia de derechos de propiedad intelectual ni la cesión total o parcial de

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	25	

los mismos. Esta interacción operativa se entiende como parte de una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible, revocable y temporal, concedida únicamente para el cumplimiento del objeto del contrato y conforme a las funcionalidades y condiciones pactadas.

Esta licencia no autoriza al Cliente ni a sus Usuarios a reproducir, modificar, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, sublicenciar, publicar, distribuir o crear obras derivadas de los Servicios ni de sus componentes. En especial, queda prohibida cualquier forma de extracción, análisis o reutilización de los algoritmos, motores de IA, o lógica de procesamiento de los AIA integrados, así como el uso de resultados generados por dichos AIA's para entrenar modelos externos o construir productos tecnológicos similares o competitivos.

DINAMICAPPS S.A.S. podrá integrar tecnologías, herramientas o servicios de terceros —incluyendo, pero sin limitarse a, Amazon Web Services (AWS), motores de procesamiento, almacenamiento o seguridad—, garantizando en todos los casos que su uso se realizará conforme a licencias vigentes, con respeto a las condiciones contractuales impuestas por los titulares de dichos servicios, y sin afectar los derechos del Cliente sobre la información que le pertenece. La existencia de dichas integraciones no implica para el Cliente ningún derecho de propiedad, control o acceso al software de los terceros involucrados, ni limita los derechos de DINAMICAPPS S.A.S. sobre su propia Plataforma.

El Cliente será responsable de cualquier uso no autorizado, negligente o fraudulento realizado por él o por sus Usuarios respecto a los elementos protegidos por la propiedad intelectual de DINAMICAPPS S.A.S. y se compromete a notificar de inmediato cualquier intento o incidente de vulneración. Toda la información cargada, gestionada o generada por el Cliente en los Servicios será de su exclusiva propiedad, y DINAMICAPPS S.A.S. actuará únicamente como encargado técnico de su almacenamiento y procesamiento conforme a los términos de protección de datos personales acordados contractualmente.

La infracción a esta cláusula facultará a DINAMICAPPS S.A.S. para suspender de forma inmediata los servicios y, si corresponde, dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las acciones legales y/o indemnizaciones a que haya lugar.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	26	

13. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

DINAMICAPPS S.A.S. podrá suspender total o parcialmente el acceso a los Servicios en los siguientes casos:

- Incumplimiento de obligaciones de pago, conforme a lo estipulado en la cláusula de facturación y mora.
- Uso indebido de los Servicios, incluyendo el acceso no autorizado, manipulación del sistema, o la utilización contraria a lo dispuesto en estos Términos o en la ley.
- Vulneraciones a la política de cumplimiento, tales como inclusión del Cliente en listas restrictivas nacionales o internacionales (OFAC, ONU, UE, SARLAFT, Clinton List, entre otras).
- Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones contractuales por parte del Cliente.

La terminación del acceso no exime al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones contractuales pendientes, incluyendo la obligación de pago de las facturas vencidas.

En caso de terminación definitiva del servicio, DINAMICAPPS S.A.S. pondrá a disposición del Cliente, en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, un enlace de descarga con la información almacenada en los Servicios, conforme a lo estipulado en el procedimiento de reversión de datos. Finalizado este proceso, DINAMICAPPS S.A.S. eliminará la información del Cliente de forma segura, y expedirá la certificación correspondiente.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD GENERAL

DINAMICAPPS S.A.S. declara que presta los Servicios bajo un modelo de disponibilidad razonable y conforme a estándares industriales. No obstante, no garantiza resultados específicos ni garantiza que el uso de los Servicios cumplirá con los fines comerciales particulares del Cliente.

En ningún caso DINAMICAPPS S.A.S. será responsable por:

- Lucro cesante, pérdida de datos, interrupción del negocio o daños indirectos derivados del uso o imposibilidad de uso de los Servicios.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	27	

- Errores, omisiones o decisiones tomadas por el Cliente sobre la base de la información generada o procesada a través del sistema.
- Daños derivados del uso indebido, negligente o ilegal de los Servicios por parte del Cliente o sus Usuarios.

La responsabilidad total y acumulada de DINAMICAPPS S.A.S. frente al Cliente se limitará al monto efectivamente pagado por el Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho que originó el reclamo.

15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

DINAMICAPPS S.A.S. podrá modificar unilateralmente estos Términos y Condiciones cuando sea necesario para adaptarse a cambios regulatorios, técnicos, operativos o comerciales, lo cual será notificado al Cliente con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a su entrada en vigor.

La notificación se realizará por los medios establecidos para las comunicaciones contractuales (correo electrónico o notificación dentro de los Servicios). El uso continuo de los Servicios tras el vencimiento del plazo mencionado se considerará como aceptación tácita de los nuevos términos.

16. JURISDICCIÓN Y LEY APPLICABLE

Estos Términos se regirán por las leyes de la República de Colombia. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del Cliente, DINAMICAPPS S.A.S. podrá, a su elección y sin requerir autorización judicial previa, presentar reclamaciones, demandas o procedimientos judiciales o extrajudiciales ante:

- a. Los tribunales competentes de la ciudad de Barranquilla - Colombia;
- b. Los tribunales del país de constitución del Cliente;
- c. Los tribunales del país de constitución de su matriz, filial o beneficiario final, cuando el Cliente actúe como entidad operativa de un grupo empresarial internacional.

Esta cláusula se considerará un acuerdo expreso sobre jurisdicción concurrente para efectos de cobro y ejecución de obligaciones contractuales.

17. DECLARACIONES DE LEGALIDAD Y ANTILAVADO

El Cliente declara y garantiza:

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	28	

- Que sus operaciones comerciales, origen de fondos y recursos económicos provienen de actividades lícitas.
- Que no se encuentra incluido en listas restrictivas de autoridades nacionales o extranjeras relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o delitos económicos.
- Que la persona que acepta estos Términos actúa con plenas facultades legales y contractuales para obligar válidamente al Cliente.
- Que mantendrá a DINAMICAPPS S.A.S. indemne frente a cualquier perjuicio derivado de una declaración falsa, inexacta o incompleta sobre lo anterior.

Ambas partes se comprometen a adoptar las medidas necesarias para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

18. MODIFICACIÓN T&C

DINAMICAPPS S.A.S. se reserva el derecho de modificar en forma unilateral los T&C, en un todo o en parte, en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en los Sitios Web los términos modificados. Podrán ser modificados también de la misma manera el diseño, información, contenidos, la presentación o configuración, los requisitos de registro o utilización de los servicios y, en general, cualquier parte o aspecto relacionado directa o indirectamente con estos, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del cliente.

Es responsabilidad del cliente revisar periódicamente los T&C. El uso continuo que haga de los servicios Sitios Web luego de haberse realizado cambios en los T&C supondrá que acepta esos cambios.

19. VIGENCIA Y ACUERDO COMPLETO

Estos Términos y Condiciones tendrán vigencia desde el momento en que el Cliente manifieste su aceptación expresa o realice el primer uso de los Servicios, lo que ocurra primero, y permanecerán vigentes mientras el Cliente mantenga acceso a los Servicios o conserve relación contractual activa con DINAMICAPPS S.A.S.

Este documento constituye el acuerdo completo entre las partes con respecto al uso de los Servicios, y sustituye cualquier otro acuerdo verbal o escrito previo. En caso de que una

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	29	

disposición resulte inválida o inaplicable, las demás disposiciones conservarán su plena validez.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	30	

Anexo 1 – Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) de Soporte y Disponibilidad

Este Anexo hace parte integral de los Términos y Condiciones de Uso de los Servicios DINAMICAPPS S.A.S. Define los estándares mínimos de disponibilidad del servicio, niveles de atención y soporte técnico, medidas de seguridad, y condiciones aplicables ante eventos de indisponibilidad o interrupción.

I. Canales de Atención

El Cliente podrá contactar a DINAMICAPPS S.A.S. a través de los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: soporte@DINAMICAPPS S.A.S.co
- Mesa de ayuda: <https://soporte.DINAMICAPPS S.A.S.co>
- Teléfono: (5) 3198620 opción 2
- (Opcional) Chat embebido dentro de los Servicios, si está habilitado.

II. Horarios de Atención

Los servicios de soporte estarán disponibles en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora Colombia)
- Sábados: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Exclusiones: Domingos y festivos nacionales

III. Clasificación por Nivel de Criticidad

Cada solicitud será clasificada según su impacto en la operación del Cliente:

- Crítico: Indisponibilidad total de los Servicios o interrupción masiva que impide cualquier operación.
- Urgente: Fallo generalizado en funcionalidades clave como facturación, historias clínicas o acceso concurrente.
- Medio: Problemas puntuales en módulos o funcionalidades no esenciales para la operación inmediata.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
		Versión	1
		Página	31

- Normal: Consultas generales, ajustes menores, sugerencias o solicitudes sin impacto directo.

IV. Tiempos de Atención y Respuesta (todos los tiempos son en horas o días hábiles/laborales)

Nivel de Criticidad	Atención	Revisión	Escalamiento	Diagnóstico final del problema
Crítico	30 minutos	1 hora	2 horas	8 horas laborales
Urgente	1 hora	2 horas	4 horas	12 horas laborales
Medio	2 horas	4 horas	1 día	2 días hábiles
Normal	4 horas	8 horas	2 días	3 días hábiles

Los tiempos empiezan a contarse a partir del último mensaje válido del Cliente durante el horario de soporte.

Una vez realizado el diagnóstico final, el tiempo de la solución al problema o contingencia identificado dependerá de lo identificado en el diagnóstico, y será incluido en el documento final entregado al Cliente.

V. Disponibilidad de los Servicios

los Servicios DINAMICAPPS S.A.S. está alojada en infraestructura de nube provista por Amazon Web Services (AWS), y garantiza una disponibilidad mensual mínima del 99.0%, bajo operación 24/7, sujeta a las siguientes condiciones técnicas:

Infraestructura de alta disponibilidad:

Servicio AWS Disponibilidad Tecnología asociada

Amazon EC2 ≥ 99.95% Balanceadores de carga, replicación multizona, escalabilidad automática.

Amazon S3 99.99999999% Redundancia geográfica, cifrado SSL, gestión de acceso IAM.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	32	

Amazon RDS ≥ 99.0% Backups automáticos, snapshots diarios, recuperación punto en el tiempo.

El sistema opera sobre una arquitectura escalable y tolerante a fallos, con respaldo en múltiples zonas de disponibilidad, almacenamiento redundante y cifrado en tránsito y en reposo.

VI. Seguridad del Aplicativo y Control de Acceso

DINAMICAPPS S.A.S. ha implementado las siguientes medidas de seguridad dentro de su Plataforma:

Control Descripción

Cifrado en tránsito Certificados SSL/TLS para toda la información transmitida.

Contraseñas seguras Requisitos de complejidad: una mayúscula, un número y un carácter especial.

Perfiles de usuario Restricciones por rol definidas por el Administrador del Cliente.

Pistas de auditoría Logs de actividades conservados por mínimo 6 meses.

Auditoría de infraestructura Evaluación anual tipo SAS70 Tipo II.

Certificación de seguridad AWS cuenta con ISO/IEC 27001, SOC 1/2/3 y más. Ver: AWS Certificación

VII. Mantenimiento Programado

Los mantenimientos programados se realizan en horarios de bajo tráfico, preferiblemente durante las noches o fines de semana. Toda intervención será notificada con al menos 24 horas de anticipación, salvo en caso de incidentes críticos de seguridad que requieran atención inmediata.

VIII. Compensación por Tiempos de Inactividad

DINAMICAPPS S.A.S. podrá reconocer al Cliente una compensación proporcional a la tarifa mensual cuando:

- los Servicios presente una indisponibilidad superior al 1% del tiempo mensual.

	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Código	JUR-DR-01
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE DINAMICAPPS S.A.S	Fecha de última actualización	18/07/25
	Versión	1	
	Página	33	

- La causa del evento sea atribuible exclusivamente a fallos del proveedor.
- El Cliente esté al día en sus pagos y haya reportado adecuadamente el incidente.

Compensación máxima: Hasta el valor equivalente a un (1) día del servicio mensual afectado. No se reconoce indemnización por lucro cesante, reputación, pérdida de datos o multas regulatorias.

IX. Exclusiones al ANS

El cumplimiento del presente Acuerdo no será exigible en los siguientes casos:

- Errores derivados de mal uso de los Servicios por parte del Cliente.
- Fallos en el proveedor de internet del Cliente o infraestructura local.
- Integraciones desarrolladas por terceros o APIs ajenas no certificadas por DINAMICAPPS S.A.S.
- Incidentes atribuibles a fuerza mayor, caso fortuito, ataques externos o incidentes globales.

X. Mejoras, adaptaciones y desarrollos

Cualquier solicitud de adaptación funcional, desarrollo personalizado o integración con sistemas del Cliente deberá ser tramitada como proyecto independiente. Estos desarrollos no serán considerados parte del ANS y tendrán cronogramas y acuerdos propios.