



Acuerdo de Términos y Condiciones de Biofile

Bienvenido a la aplicación **Biofile**, la herramienta que ofrece soluciones tecnológicas para los profesionales y entidades del sector salud. Te recomendamos que si no estás de acuerdo con los presentes términos y condiciones no hagas uso de nuestro sitio web ni de nuestra aplicación.

1. QUIENES SOMOS.

El aplicativo **Biofile** es el sistema de software diseñado para la administración de los consultorios y empresas del sector salud, que brinda soporte tecnológico para la gestión de la información y la optimización de los procesos operativos internos, permitiendo a las entidades y profesionales de la salud ofrecer un mejor servicio y atención a sus pacientes, también permite a los pacientes interactuar con los profesionales e instituciones de la salud y solicitar información de los resultados de la práctica médica.

El aplicativo **Biofile** es comercializado por el equipo de trabajo de Biofile S.A.S., representado por Dorian Ferney Rallón Galvis.

Para cualquier notificación se disponen los datos de contacto:

Dirección física: Calle 9 # 21-29, Piso 2 en Bucaramanga – Colombia.

Teléfonos: 3175738299, 3163411335 y 3164717146.

Correo electrónico: sistema@biofile.com.co

2. GLOSARIO

Para el entendimiento del presente acuerdo de términos y condiciones, se aplicarán las siguientes definiciones:

Biofile: Aplicativo, Software o plataforma virtual que permite administrar los procesos operativos de los profesionales de la salud, asociaciones y empresas del sector salud por medio de tecnologías de la información.



Profesionales de salud: Persona natural que ostenta título profesional en cualquiera de las ciencias del área de la salud. Se incluyen en esta definición profesionales de la medicina, odontología, psicología, optometría y personal asistencial que de manera independiente tiene su consultorio para la atención de pacientes y puede o no ser especialista.

Profesionales asociados: Consultorio de múltiples especialidades, que comparten un mobiliario o espacio de trabajo y por regla general canalizan sus citas a través de una recepcionista.

Instituciones Prestadoras de Salud: Centros médicos, clínicas domiciliadas en Colombia o en el exterior, y hospitales de primer, segundo y tercer nivel de complejidad donde se prestan servicios médicos de urgencia y/o de consulta.

Centros de Estética: Clínicas que realizan procedimientos o servicios estéticos aprobados por resolución del Ministerio de Salud y Protección Social.

Procesos operativos: Cualquier operación, actividad o procedimiento interno de carácter administrativo y/o asistencial orientado a la prestación de servicios de salud por parte de los profesionales y trabajadores encargados.

Servidor: Equipo informático que se encuentra integrado a una red y proporciona servicios a uno o varios equipos de computo.

Software: Conjunto de programas, rutinas y protocolos que permite ejecutar determinadas operaciones mediante el empleo de tecnologías de la información, que se ejecuta con soporte en un servidor y en el navegador (*browser*) del usuario.

Usuario: Persona natural o jurídica portadora de la credencial de uso del software Biofile, que accede al aplicativo a fin de gestionar los procesos operativos internos relacionados con la prestación de servicios de salud.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO BIOFILE

3.1. *Qué hacemos*



Biofile brinda el soporte tecnológico necesario para facilitar la gestión de las operaciones que realizan sus usuarios en la prestación de servicios de salud, habilitando a través de su plataforma web el acceso a múltiples funciones, herramientas y soluciones destinadas a optimizar los procesos administrativos internos desde una visión estratégica y técnica que conduzca a proveer una mayor calidad en los servicios y la atención que el sector salud ofrece a los pacientes.

Entre las principales funciones que el aplicativo Biofile pone a disposición de sus usuarios se encuentran:

- Almacenamiento y administración de la historia clínica electrónica en la nube
- Disposición de una agenda en línea de citas
- Soporte en operaciones de facturación
- Realización de copias automáticas de seguridad de la información

El almacenamiento de las historias clínicas se realiza en un servidor adquirido por Biofile bajo la modalidad de arrendamiento, que puede estar localizado físicamente en el exterior, con observancia de los principios, normas y reglas dispuestas en el marco normativo sobre protección de datos personales y en la Resolución 1995 de 1999 para el manejo de la Historia clínica, vigentes en el Estado colombiano.

En relación con las copias automáticas de seguridad de la información, estas se realizan dos veces al día (12:45 del mediodía y a las 06:45 P.M.) y son almacenadas en un servidor adquirido por Biofile bajo la modalidad de arrendamiento. Las copias de seguridad se trasladan definitivamente a un servidor local y son guardadas en discos duros de almacenamiento en las oficinas de Biofile 24 horas después de haber sido realizadas, no obstante, este término puede variar según el volumen y tamaño de la información.

El servicio de Biofile cuenta con una oferta determinada de funciones que corresponde a una inversión económica estándar, la cual puede ser incrementada de conformidad con el número de funciones adicionales que el usuario desee activar en su plataforma virtual atendiendo a las necesidades particulares de su consultorio, clínica o empresa del sector salud.



3.2. *Uso del servicio*

Para utilizar el software Biofile es necesario suscribirse a cualquiera de las modalidades de prestación de servicios que dispone el aplicativo. Una vez se ha realizado la suscripción, el Equipo de trabajo de Biofile le entregará al cliente una credencial de acceso y una contraseña para ingresar a la aplicación genérica, asignándole al usuario la obligación de configurar una nueva contraseña y crear su perfil de usuario. Para realizar correctamente el registro en la plataforma el usuario deberá suministrar una información básica personal y de contacto que permita su identificación. Los datos solicitados por regla general son:

- ✓ Nombre
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Teléfono
- ✓ Ciudad
- ✓ Nombre de la IPS o Consultorio.

Formalizada la suscripción, el usuario recibe una capacitación sobre la utilización del servicio Biofile dirigida al profesional de la salud que administrará los procesos y la información en la plataforma, permitiendo de este modo que conozca sus funciones y empiece a registrar las historias clínicas, organizar su agenda de citas, y almacenar toda la información referente a sus actividades, procesos y labores como prestador de servicios de salud. Los usuarios tienen plena autonomía y responsabilidad en el uso y administración de la información que registran en la plataforma Biofile, y controlan libremente los procesos que desarrollen a través del aplicativo.

La licencia concedida al usuario para la utilización del software Biofile no constituye transferencia de la propiedad del software original o copia del mismo. Los usuarios de la aplicación Biofile se comprometen a realizar un uso adecuado del software y con fines lícitos, observando los deberes y obligaciones previstos por la Ley General de Protección de Datos Personales, la Resolución para el manejo de la Historia Clínica y la Ley de Ética Médica.

El software Biofile podrá ser utilizado por todos los trabajadores del cliente en las instalaciones de su propiedad o fuera de ella, los trabajadores temporales, subcontratados y consultores del cliente pueden usar también el aplicativo Biofile en relación con el objeto social del negocio del cliente.



El cliente podrá solicitar en un término no inferior a 90 días, una copia de seguridad de la información almacenada en Biofile, dicha solicitud deberá realizarla a través del canal de correo electrónico dirigido a: sistema@biofile.com.co y los documentos solicitados, y serán exportados y enviados en formato PDF con una estructura de fácil identificación.

3.2.1. Vigencia del servicio

La utilización del servicio Biofile será de forma indefinida, aclarándose que el cliente al momento de adquirir el mismo, no cuenta con clausula de permanencia; es decir podrá solicitar la suspensión o la posterior cancelación de éste cuando lo requiera.

3.2.2. Facturación y acceso a la plataforma Biofile

Una vez activado el software Biofile, se notificará a través del correo electrónico registrado por el cliente al momento de realizar la compra. La facturación se generará el (primer) 01 día de cada mes, con fecha de vencimiento el (siete) 07 del mismo mes y la misma será enviada al correo registrado al momento de la adquisición. (Cinco) 05 días después de generada la factura, se emitirá un mensaje de recordación para el respectivo pago. El día 11 del mismo mes, de no contar con el pago respectivo, automáticamente la plataforma Biofile, bloquea el acceso de todos los usuarios a la misma. En caso de haberse suspendido el servicio, una vez generado el pago, el servicio será restablecido automáticamente dentro de las 24 horas del día hábil siguiente de efectuado el pago.

En caso de estar activo el software Biofile y no evidenciarse el uso de la plataforma, se generará un cobro mensual de \$37.500 pesos (USD 15 dólares americanos para los clientes que estén fuera de Colombia), de conformidad con la tabla de atenciones presentada en la respectiva propuesta comercial.

3.2.3. Suspensión del Servicio

En caso de que el cliente considere que no va a ser uso de la plataforma, por un tiempo igual o superior a 180 días (6 meses), podrá solicitar la desactivación del servicio a través de un correo electrónico dirigido a: sistema@biofile.com.co, aclarando que después de radicada dicha solicitud, los meses siguientes no generaran cobro alguno.



En caso de completar el cliente 90 (noventa) días en mora, el sistema se desactivará de forma automática, con la finalidad de que no se generen más costos.

Una vez sea pagada en su totalidad la mora, se reactivará el sistema, automáticamente dentro de las 24 horas del día hábil siguiente de efectuado el pago.

Es menester indicar, que, una vez suspendido el servicio, la información permanecerá almacenada en la nube y la misma estará disponible para cuando se solicite la reactivación del servicio.

Mientras el servicio se encuentre suspendido, el cliente no podrá acceder, ni hacer uso de la información.

3.3. Entrega del Software Biofile. (Inicio del cobro del servicio)

De conformidad con las pautas anteriormente descritas, una vez entregado el software a través de nuestros canales tales como: correo electrónico, mensaje WhatsApp y llamada telefónica por parte del personal de Biofile y una vez activa la plataforma; se iniciará el cobro del servicio por concepto de: "Plataforma en la nube del software Biofile y Soporte Técnico".

Los cobros se realizarán de conformidad con la tabla de atenciones presentada en la respectiva propuesta comercial.

3.4. Servicios No prestados por Biofile

Biofile es exclusivamente una herramienta de apoyo y gestión para los procesos operativos a cargo de los profesionales de la salud, consultorios, empresas del sector salud y centro médicos. En consecuencia, no presta directa o indirectamente servicios de salud, ni desarrolla actividades de carácter médico (atención de consultas, valoraciones, exámenes, diagnósticos, prescripciones, tratamientos, indicaciones y cualquier otra labor o competencia propia de los profesionales médicos).



De manera excepcional, Biofile podrá realizar valoraciones epidemiológicas mediante el análisis de datos e información sobre condiciones impersonales de los pacientes, a partir de reportes automáticos.

Biofile no cuenta con el diseño y especificaciones de un software contable, por lo cual los servicios que presta como herramienta de gestión para la contabilidad no abarcan o suplen las características requeridas para efectuar operaciones contables complejas.

3.5. Restricciones de uso del servicio

Queda prohibido utilizar el software de Biofile para infringir derechos de terceros de conformidad con la ley 1273 de 2009, la ley 1581 de 2012, los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, la ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999 y las demás normas que las modifiquen o complementen.

Se prohíbe la utilización del software Biofile con fines ilícitos.

3.6. Requisitos del sistema

Para el correcto uso del aplicativo Biofile el usuario deberá cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones de usabilidad:

- Disponer de un ordenador o equipos de cómputo
- Poseer una conexión a internet estable en los equipos de cómputo para acceder a la plataforma de Biofile
- Tener instalado en su ordenador cualquier Navegador o *browser* actualizado a la última versión disponible.

El usuario deberá cumplir con las obligaciones establecidas en los términos y condiciones y la política de privacidad de Biofile.

3.7. Disponibilidad del servicio



Los servicios y funciones ofrecidos por Biofile a través de su aplicativo están disponibles para los usuarios suscritos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana. La disponibilidad de los servicios dependerá de la modalidad que haya contratado el usuario al momento de hacer su registro en la plataforma web.

3.8. Del servicio tal como es

Los servicios y funciones del software Biofile se proporcionan a los usuarios tal como es (“**as is**”). Biofile no garantiza que esté libre de errores.

4. DE LOS PERMISOS OTORGADOS POR LOS USUARIOS

Biofile no requiere ningún permiso especial para el correcto funcionamiento de la aplicación, ni para la habilitación de las características del servicio. No obstante, el servidor almacena de manera automática información sobre la ubicación del equipo de cómputo, el número IP del ordenador conectado a internet desde el cual se accede a la aplicación y la información recopilada mediante *cookies*. Estas operaciones se realizan sin notificación previa ni compensación de ningún tipo, por lo que se tienen como informados al usuario de Biofile.

5. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE BIOFILE

La administración de la plataforma Biofile y la gestión de la información que registren los usuarios será responsabilidad exclusiva de estos. Biofile no produce, edita, controla, modifica, decide, audita, adiciona y/o suprime la información registrada por los usuarios, estas operaciones y cualquier otra relacionada podrán efectuarse a través del aplicativo únicamente cuando el usuario lo autorice mediante los comandos u órdenes específicas para su ejecución.

Como Encargado del tratamiento de información personal Biofile sólo realiza operaciones de almacenamiento y gestión de la información por cuenta de los usuarios responsables del tratamiento. De este modo, Biofile se obliga a preservar la información almacenada y registrada en la plataforma con las medidas técnicas necesarias para preservar su integridad y seguridad, pudiendo eximirse de esta obligación cuando concurren eventos



de fuerza mayor o caso fortuito, o violaciones a sus códigos de seguridad por parte de terceros malintencionados.

Biofile no asume responsabilidad alguna por las infracciones de acceso originadas en pérdidas o robo de contraseñas, siendo obligación del usuario garantizar la confidencialidad y reserva de la misma. Igualmente será responsabilidad del usuario la deshabilitación de las credenciales de autorización y verificación utilizadas por trabajadores temporales, subcontractados y consultores una vez hayan dejado de trabajar con el cliente.

Tampoco asumirá responsabilidad alguna por las inexactitudes o errores relacionados con la información registrada por los usuarios.

En razón a la naturaleza del servicio que ofrece, Biofile se exime de las responsabilidades, obligaciones y competencias propias de los profesionales médicos en relación con la prestación de servicios de salud como la atención de consultas, valoraciones, exámenes, diagnósticos, prescripciones, tratamientos, indicaciones y cualquier otro tipo de prácticas médicas. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones relativas a la confidencialidad, seguridad, protección de la intimidad y demás asignadas por la Ley 1581 de 2012 a los Encargados del Tratamiento de información personal.

Biofile no podrá ser llamado a responder en procesos de responsabilidad médica de manera directa o solidaria, ni asumirá responsabilidad alguna en las prácticas que desarrollen los profesionales del sector salud en relación con su ejercicio profesional, ni con el uso y administración de sus procesos a través de la plataforma.

6. DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Los usuarios reconocen que la utilización del software Biofile genera riesgos intrínsecos a la tecnología, los cuales son asumidos con la aceptación de los presentes términos y condiciones.

No obstante, lo anterior, el equipo de Biofile hace el mejor esfuerzo para minimizar la presencia de dichos riesgos, sin garantizar la supresión total de los mismos en el funcionamiento del aplicativo.



7. INDEMNIDAD DE BIOFILE

Los usuarios acuerdan mantener indemne a Biofile ante cualquier posible reclamo, demanda, multa, penalidad, sanción, indemnización y/o resarcimiento. El tratamiento inadecuado de la información será responsabilidad exclusiva de los usuarios, exonerando a Biofile de cualquier responsabilidad.

La indemnidad debida por los usuarios incluye cualquier costa judicial y/o honorarios legales incurridos.

En cualquier evento que se logre probar actuación u omisión de Biofile contraria a los presentes términos y condiciones, y que derive en la indemnización a los usuarios, la misma solo se realizará hasta por un máximo del valor pagado por el usuario por la suscripción a los servicios de Biofile.

8. ACTORES DEL SERVICIO

8.1. *Entidad prestadora del servicio de Servidores*

Para el almacenamiento de información y el soporte requerido en el funcionamiento y ejecución del software, Biofile podrá contratar la prestación del servicio de Servidores con entidades especializadas, de conformidad con las necesidades e intereses que determine el Equipo de Trabajo de Biofile.

8.2. *Usuarios*

Los usuarios son los destinatarios de los servicios prestados por Biofile, a quienes se les otorga una licencia de uso del software y pueden ingresar a la plataforma de Biofile mediante una de credencial de acceso y contraseña que se les concede cuando ha sido formalizada la suscripción. Los clientes ostentan la propiedad de los medios y datos donde se almacene el software Biofile.

9. POLITICA DE PRIVACIDAD

La política de privacidad de Biofile podrá consultarse accediendo al siguiente enlace:



<https://biofile.com.co/Política-de-Tratamiento-de-Datos-Personales-de-Biofile.pdf>

De conformidad a lo que atañe con la política de explotación de datos (**Big Data**), documento **CONPES 3920**, del estado colombiano, es menester indicar que Biofile se acogerá respectivamente a la misma.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software Biofile corresponden exclusivamente a su fabricante y están protegidos por la legislación vigente sobre la materia en el Estado colombiano y en el ámbito internacional.

11. ASISTENCIA Y SOPORTE

La asistencia y soporte técnico será responsabilidad del equipo de trabajo de Biofile, quienes prestan estos servicios de manera remota a través de los sistemas de ayuda como **Help Desk** y la sección **FAQ** o de solución a preguntas frecuentes.

Cualquier solicitud que los usuarios deseen realizar frente a la prestación del servicio Biofile, se podrá a través de los siguientes canales de comunicación, siguiendo el respectivo orden:

- 1) Sistema de Soporte Técnico: <https://soporte.biofile.com.co>
- 2) Acceso remoto con el software: TeamViewer
- 3) Correo electrónico: sistema@biofile.com.co
- 4) WhatsApp: +573163411335
- 5) Teléfono Móvil: +57 316-341-1335

Las respuestas a los tickets de soporte se comunicarán mediante el sistema **Biofile** en la sección de notificaciones.

La atención a través de las vías de comunicación enunciadas estará disponible de lunes a viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, los sábados 9:00 am a 1:00 pm, excluyendo los días festivos. Los requerimientos o solicitudes realizadas por



los usuarios fuera de estos horarios de atención serán resueltos en el menor tiempo posible en horas hábiles.

Es idóneo manifestarles a nuestros clientes, que Biofile no presta servicios presenciales. El equipo de trabajo de Biofile estará gustoso de atender las peticiones de nuestros usuarios.

12. AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA IMAGEN COMERCIAL Y ALIANZAS

El cliente (instituciones prestadoras de salud, centros médicos, profesionales asociados, profesionales de salud y centros de estética) autoriza a la aplicación Biofile a utilizar sus logos, marcas, enseñas comerciales o cualquier forma de identificación nominativa, grafica o mixta para referirlos como clientes del servicio por medio de páginas web, presentaciones comerciales, o medios publicitarios similares. El logo, marca o enseña comercial a utilizar será el que el usuario haya indicado a la aplicación Biofile.

El usuario (profesionales de la medicina, odontología, psicología, optometría, personal asistencial y administrativo) acepta y autoriza a la aplicación Biofile a que su información de contacto sea compartida para actividades comerciales o promocionales, generadas por alianzas entre Biofile S.A.S. y terceros.

13. ACEPTACIÓN DE TERMINOS Y CONDICIONES E INFORMACIÓN EXPRESA

El presente acuerdo de Términos y Condiciones de Biofile constituye el vínculo legal entre el usuario y el aplicativo, y establece el reglamento de uso de los servicios ofrecidos por Biofile.

Los Términos y Condiciones consignados en este acuerdo se rigen por las leyes vigentes del Estado Colombiano, por lo cual le sugerimos que antes de proceder a la aceptación de los mismos, lea detenidamente el presente acuerdo y asegúrese de conocer y comprender la totalidad de su contenido. A su vez, los usuarios que utilicen el software Biofile desde una ubicación fuera de Colombia, deberán hacerlo de conformidad con lo dispuesto por la normatividad del ordenamiento jurídico colombiano en esta materia.



Este acuerdo no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre Biofile y el Cliente.

Si usted no acepta todos los términos y condiciones, no utilice el software Biofile.

14. POLITICA DE REEMBOLSO

Si dentro de los 90 primeros días, después de ser notificado de la activación del servicio, el software, Biofile, no cumple con las expectativas del cliente, podrá solicitar el reembolso del dinero pactado en la propuesta comercial o abonado a la fecha de la solicitud por concepto de “Licencia de uso de las funcionalidades adquiridas”; del cual se realizará una deducción correspondiente a la suma de \$ 375.000 pesos (USD 150 dólares americanos para los clientes que estén fuera de Colombia), por costos de implementación, configuración, parametrización y capacitación.

Para el tramite del respectivo reembolso, el cliente deberá solicitar a través del canal de correo electrónico dirigido a: sistema@biofile.com.co, dentro del cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Copia de la factura de venta.
- Certificación bancaria no menor a 30 días de la persona que realizo la compra.
- Cámara de comercio en caso de ser persona jurídica o Rut en caso de ser persona natural.

Una vez realizado dicho tramite y cumplido a cabalidad con los requisitos expuestos, a los 15 días hábiles siguientes de radicada la solicitud, se efectuará el respectivo desembolso.

Se aclara que el reembolso del dinero, solo se realizara a la persona natural o jurídica que haya adquirido el servicio, y por ende figura en la respectiva factura.

Transcurridos (tres) 3 meses, de haber contratado el software Biofile, se dará por entendido que existe una satisfacción y aceptación plena del cliente, lo cual no dará lugar a solicitud de política de reembolso alguno.



Si lo que desea es la reversión del pago deberá realizar el trámite de acuerdo con el decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio, dentro de los 5 días hábiles después del pago.

15. CAMBIOS SUSTANCIALES EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones establecidos en el presente acuerdo están sujetos a revisión y modificación por parte de Biofile. Los cambios o modificaciones sustanciales podrán realizarse en cualquier momento, sin necesidad de notificar previamente a los usuarios. No obstante, Biofile se compromete a publicarlos a la mayor brevedad posible en su página web, siendo obligación de los usuarios consultarlos y conocerlos oportunamente.

Con la aceptación de este acuerdo el usuario manifiesta su conformidad con las revisiones y modificaciones que eventualmente realice Biofile sobre los presentes términos y condiciones de uso, entendiéndose obligado a su cumplimiento a partir del momento en que las mismas se pongan a disposición del público para su consulta.