

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Fecha de última actualización: MARZO 2025

Este documento incluye los **Términos y Condiciones de Uso** y el **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, los cuales son acuerdos legales entre usted ("Usuario", "usted") y **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** ("VisualMedica", "nosotros" o "nuestro"), y regulan el acceso y uso de nuestro sitio web y servicios en la nube. Al acceder o utilizar el sitio web de VisualMedica o cualquier servicio proporcionado, acepta estar sujeto a estos Términos y al SLA. Si no está de acuerdo con estos Términos y el SLA, no debe usar nuestros servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

1. Acuerdo y Aceptación

Al usar el sitio web de **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** o cualquier servicio proporcionado, usted acepta estar legalmente vinculado por estos Términos, así como por el **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)** aplicable a los servicios en la nube. Estos Términos pueden ser modificados periódicamente, y cualquier modificación entrará en vigor cuando se publique en nuestro sitio web. El uso continuo del sitio web o servicios tras cualquier modificación se considerará como su aceptación de los cambios.

2. Relación con el SLA

Los servicios de **VisualMedica Cloud** están sujetos tanto a estos Términos como al **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, que establece compromisos específicos de disponibilidad, seguridad y rendimiento del servicio. En caso de discrepancia entre estos Términos y el SLA, prevalecerá lo estipulado en el SLA con respecto al rendimiento técnico del servicio.

3. Audiencia Objetivo

El sitio web y los servicios de **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** están destinados exclusivamente a personas mayores de 18 años. Al utilizar el sitio web o los servicios, usted declara y garantiza que tiene al menos 18 años. El uso del sitio o servicios por menores de edad está estrictamente prohibido.

4. Propiedad Intelectual

Todo el contenido y material proporcionado a través de nuestro sitio web, incluidos, entre otros, software, logotipos, imágenes, textos, gráficos y elementos interactivos, es propiedad de **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** o de sus licenciantes. El uso de dicho contenido está sujeto a derechos de propiedad intelectual y no se transfiere ningún derecho de propiedad al usuario. No está permitido reproducir, distribuir, modificar, crear trabajos derivados, o utilizar el contenido para fines comerciales sin nuestro consentimiento expreso por escrito.

5. Uso Permitido del Sitio Web de VisualMedica y Servicios en la Nube

VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias otorga al usuario una licencia limitada, no exclusiva y revocable para acceder y utilizar el sitio web de **VisualMedica** y los servicios en la nube con fines personales y no comerciales, siempre que dicho uso cumpla con estos Términos y con todas las

leyes aplicables. El usuario se compromete a no utilizar el sitio web ni los servicios en la nube para:

- Realizar actividades ilegales o infringir derechos de terceros.
- Introducir virus, malware o cualquier código dañino.
- Intentar acceder de manera no autorizada a nuestros sistemas, servicios o información.
- Usar los datos de otros usuarios para fines de marketing o recopilación de bases de datos sin su consentimiento.
- Compilar, usar, transmitir, distribuir, vender, o explotar de cualquier otra manera el contenido del sitio web de VisualMedica o los servicios en la nube, excepto cuando se permita explícitamente por escrito.

El incumplimiento de estos términos puede resultar en la suspensión o terminación de su acceso al sitio web de **VisualMedica** o a los servicios en la nube.

6. Disponibilidad del Servicio

VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias se compromete a mantener una disponibilidad de los servicios en la nube de al menos un **99.3%**, según lo estipulado en el **SLA**. Esta disponibilidad está sujeta a interrupciones por mantenimientos programados o circunstancias fuera de nuestro control, como eventos de fuerza mayor. Cualquier compensación por interrupciones del servicio estará limitada a créditos de servicio, según los términos especificados en el SLA.

7. Fuerza Mayor

VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias no serán responsables de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones bajo estos Términos si dicho incumplimiento o retraso es causado por eventos de **fuerza mayor**. Los eventos de fuerza mayor incluyen, pero no se limitan a:

- Desastres naturales como terremotos, huracanes, inundaciones, tormentas o incendios.
- Guerras, conflictos armados, actos de terrorismo, disturbios civiles o insurrecciones.
- Epidemias, pandemias o brotes de enfermedades.
- Restricciones gubernamentales, embargos, bloqueos o cualquier otra acción o intervención gubernamental.
- Fallos en el suministro de electricidad, agua o telecomunicaciones, o cualquier interrupción importante en las redes de infraestructura, como cortes de energía o fallos de Internet.
- **Ciberataques masivos**, incluidos, entre otros, ataques de denegación de servicio (DDoS), ransomware, ataques coordinados a la infraestructura de red o cualquier otra forma de ataque cibernético que interrumpa la disponibilidad de los servicios o comprometa la seguridad de la información.

- Huelgas, cierres patronales, conflictos laborales u otras disputas industriales.
- Cualquier otra causa que esté fuera del control razonable de **VisualMedica** y que no pueda ser prevista o evitada mediante el ejercicio de la diligencia razonable.

Durante la duración del evento de fuerza mayor, las obligaciones de **VisualMedica** que se vean afectadas quedarán suspendidas hasta que se restablezcan las condiciones normales, sin que ello implique incumplimiento de contrato o derecho a compensación alguna por parte del usuario.

Si el evento de fuerza mayor persiste durante un periodo prolongado (por ejemplo, más de 30 días), **VisualMedica** y el usuario podrán discutir si es necesaria la terminación del servicio afectado.

8. Limitación de Responsabilidad

- **Limitación General de Responsabilidad:** Bajo ninguna circunstancia **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** serán responsables por cualquier daño directo, indirecto, incidental, especial o consecuente (incluidos, entre otros, la pérdida de negocios, ganancias, litigios o similares) que surja de su acceso o uso del sitio web o de los servicios. Esto incluye cualquier error, interrupción, defecto, demora en la operación, virus informático o falla en la línea de conexión. El único remedio del usuario insatisfecho será dejar de utilizar el sitio web o los servicios.
- **Responsabilidad por Servicios en la Nube:** En relación con los servicios en la nube, la responsabilidad total de **VisualMedica** estará limitada a la cantidad pagada por el usuario en el último mes de servicio. Si no se cumplen los niveles de servicio acordados, el único remedio disponible para el usuario serán los créditos de servicio, tal como se especifica en el **SLA**. **VisualMedica** no será responsable de ningún daño indirecto, especial, incidental o consecuente relacionado con los servicios en la nube.
- **Interpretación Diagnóstica y/o Reporte Médico:** **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** no serán responsables de ninguna forma directa o indirecta por la interpretación diagnóstica y/o los reportes médicos elaborados por el personal médico especializado o contratado que use las herramientas y servicios proporcionados por **VisualMedica** para estos fines. **VisualMedica** solo provee herramientas tecnológicas de soporte y no participa en el proceso de toma de decisiones clínicas, diagnóstico o tratamiento.

Algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de ciertos tipos de daños, por lo que algunas de las limitaciones anteriores pueden no aplicarse en su caso. En dichos casos, la responsabilidad de **VisualMedica** se limitará en la medida máxima permitida por la ley aplicable.

9. Seguridad de la Información

La seguridad de los datos proporcionados por los usuarios es una prioridad para **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias**. Utilizamos medidas razonables de seguridad para proteger los datos de accesos no autorizados o usos indebidos, incluidas tecnologías de protección como DDoS, SSL y WAF. Sin embargo, no podemos garantizar la seguridad absoluta de los datos. En caso

de vulneraciones de seguridad, actuaremos de manera diligente para mitigar los daños, pero no asumimos responsabilidad por las consecuencias de dichos eventos.

10. Protección de Datos y Privacidad

El tratamiento de los datos personales que recopilamos de los usuarios está sujeto a nuestra **Política de Privacidad**, que forma parte integral de estos Términos. Al usar nuestros servicios, usted acepta la recopilación y el uso de su información conforme a dicha política.

11. Indemnización

El usuario acepta indemnizar y mantener indemne a **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias**, sus empleados, directores, agentes y afiliados de cualquier reclamación, pérdida o daño, incluidos los honorarios de abogados, que surjan del incumplimiento de estos Términos o del uso indebido del sitio web o los servicios.

12. Resolución de Disputas

Cualquier disputa relacionada con el uso del sitio web o los servicios será regida por las leyes de ARGENTINA, sin perjuicio de sus conflictos de ley. Para disputas relacionadas con el rendimiento de los servicios en la nube, se aplicarán los procedimientos de resolución de disputas y escalamiento especificados en el **SLA**. Si no se resuelve la disputa mediante dichos procedimientos, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales o federales de **Argentina**.

13. Modificaciones a los Términos

VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas cuando se publiquen en el sitio web. Es su responsabilidad revisar periódicamente los Términos para estar informado de cualquier cambio. El uso continuo del sitio después de la publicación de las modificaciones será considerado como aceptación de los cambios.

14. Uso Fuera de los Estados Unidos

VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias no garantiza que el sitio web o los servicios cumplan con todas las leyes y regulaciones fuera de los Estados Unidos. Si accede al sitio web o utiliza los servicios desde fuera de los Estados Unidos, usted es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes locales aplicables en su país o región. El uso del sitio web fuera de los Estados Unidos será bajo su propio riesgo, y **VisualMedica** no se responsabiliza por cualquier violación de las leyes locales que puedan surgir.

15. Terminación de los Servicios

Podemos suspender o terminar su acceso al sitio web o a los servicios en cualquier momento, con o sin motivo, y sin previo aviso. La terminación de los servicios no exime al usuario de sus obligaciones de pago acumuladas hasta la fecha de terminación.

16. Relación entre las Partes

Nada en estos Términos o en su uso del sitio web debe interpretarse como una relación de sociedad, agencia, joint venture, empleo o franquicia entre usted y **VisualMedica**. Ninguna de las partes tiene autoridad para representar o comprometer a la otra parte.

17. Acuerdo Completo

Estos Términos y Condiciones, junto con el **SLA** y la **Política de Privacidad**, constituyen el acuerdo completo entre usted y **VisualMedica, y/o sus afiliadas o subsidiarias** en relación con el uso del sitio web y los servicios, y sustituyen cualquier comunicación o propuesta previa, ya sea oral o escrita.

18. Severabilidad

Si alguna disposición de estos Términos se considera inválida o inaplicable, esa disposición se limitará o eliminará en la mínima medida necesaria, y las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

19. Contacto

Para cualquier pregunta o comentario sobre estos Términos, puede ponerse en contacto con nosotros en:

Email: info@visualmedica.com

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. Alcance del Servicio

El Proveedor ofrece la solución VM CLOUD de acuerdo con las siguientes características:

Almacenamiento de Imágenes Médicas para la solución VM CLOUD PACS:

Los estudios estarán disponibles de acuerdo con el tiempo de almacenamiento seleccionado y siempre que el pago del servicio esté vigente y al día. En caso de cancelación del servicio, los estudios estarán disponibles para su descarga durante 10 días, después de lo cual serán eliminados del servidor. **Es responsabilidad del cliente asegurar la descarga de los datos dentro de este período. Se recomienda a los clientes mantener copias de seguridad independientes de todos los datos críticos.**

Centro de Datos:

El Centro de Datos está construido y diseñado para operar de acuerdo con los estándares internacionales TIER III, funcionando con redundancia de electricidad e internet 24x7x365.

- Redundancia:
 - Generadores Topología N+1
 - Sistemas de Refrigeración N+1 / AHUs N+1
 - Conexiones a Internet N+2

Protección y Seguridad de Datos:

La solución VM CLOUD incluye las siguientes medidas para la protección, almacenamiento y respaldo de la información almacenada en el centro de datos:

- **Protección Ambiental WEB:**
 - Ataques de Denegación de Servicio (DDoS)
 - Secure Sockets Layer (SSL)
 - Protección contra Malware
 - Protección contra Ataques al Servidor (WAF)
 - Acceso de seguridad en dos pasos
- **Control de Vulnerabilidades:**
 - Monitoreo y Evaluación de Riesgos de Vulnerabilidades
 - Monitoreo de Infraestructura de TI
- **Sistema de Almacenamiento y Respaldo:**
 - Almacenamiento RAID Nivel 5/10/50
 - Almacenamiento de Información N+2

2. Exclusión de Responsabilidad

El Proveedor implementa medidas de seguridad razonables y estándares de la industria para proteger los datos almacenados en la solución VM CLOUD; sin embargo, el Proveedor no garantiza una seguridad absoluta y no será responsable por violaciones de seguridad, pérdidas o daños resultantes de factores fuera de su control razonable, incluyendo pero no limitándose a ciberataques, desastres naturales o errores del usuario. **Los clientes son responsables de mantener copias de seguridad de sus datos y deben asegurarse de descargar todos los datos necesarios dentro del periodo especificado tras la cancelación del servicio.**

Limitación de Responsabilidad:

La responsabilidad del Proveedor por cualquier daño, pérdida de datos, o problemas de disponibilidad se limitará al monto pagado por el cliente durante el **último mes de servicio**. El Proveedor no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuentes.

Exclusión de Garantías:

El servicio se proporciona "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías de rendimiento, excepto aquellas explícitamente descritas en este acuerdo.

3. Disponibilidad del Servicio

Uptime Garantizado:

El Proveedor garantiza una disponibilidad del servicio (*uptime*) del **99.3%** durante cada mes calendario, excluyendo tiempos de mantenimiento programado y eventos de Fuerza mayor fuera

del control razonable del Proveedor (como desastres naturales, fallas de proveedores externos, ataques cibernéticos, etc.). El uptime incluye exclusivamente los servicios ofrecidos por Visualmedica y no incluye en ningún caso periféricos, servicios de internet, infraestructura etc de responsabilidad por parte del usuario del sitio web. Esto significa que se permite un máximo de **5 horas y 4 minutos de inactividad** en un mes calendario (720 horas). Si el *uptime* cae por debajo de este nivel, el cliente tendrá derecho a créditos de servicio, calculados proporcionalmente con base en el tiempo de inactividad adicional.

Límite de Crédito por Incumplimiento de Uptime:

El crédito máximo que un cliente puede recibir por incumplimiento del *uptime* garantizado no excederá el **2.5% de la facturación mensual** del cliente correspondiente al mes en que ocurrió el incumplimiento. Este crédito se otorgará en forma de descuento en futuras facturas y no será pagado en efectivo ni otras formas de compensación.

Horas de Operación:

El servicio estará disponible 24/7, excepto durante las ventanas de mantenimiento programado.

4. Mantenimiento y Actualizaciones

Mantenimiento Programado:

El mantenimiento programado se realizará durante los períodos de baja demanda, con al menos 24 horas de antelación a los clientes.

Actualizaciones y Mantenimiento:

Las actualizaciones y el mantenimiento del sistema se implementarán sin afectar la disponibilidad del servicio siempre que sea posible. Las actualizaciones críticas se realizarán fuera de las horas pico de demanda.

5. Soporte Técnico Remoto a Usuarios

El soporte técnico a usuarios se realizará de forma remota y exclusivamente en la operación del software.

Disponibilidad de Soporte:

El soporte técnico remoto está disponible de lunes a viernes de 9 am a 6 pm, hora del este de EE.UU., a través del correo electrónico soportelatam@visualmedica.com.

Tiempo de Respuesta:

El Proveedor se compromete a responder a las solicitudes de soporte remoto dentro de las 24 horas durante las horas de soporte. **Para problemas urgentes, el Proveedor hará los mejores esfuerzos para abordar las preocupaciones lo más rápido posible, pero no puede garantizar una resolución inmediata.**

6. Cumplimiento de Leyes Aplicables

Para clientes basados en los EE. UU., el Proveedor se compromete a cumplir con las guías señaladas en las leyes de protección de datos aplicables (HIPAA, CCPA). Los clientes también son responsables de garantizar que el uso de la solución VM CLOUD cumpla con todos los requisitos legales aplicables. Además, la institución debe informar a los pacientes que sus estudios e información de citas serán subidos a una plataforma en la nube y podrán ser compartidos con

otros médicos y profesionales de la salud. La institución debe asegurarse de que los pacientes reconozcan, acepten y autoricen esta acción, y comprendan que existen riesgos inherentes al almacenamiento y transmisión de datos en la nube, los cuales el paciente acepta al dar su consentimiento.

Proceso de Notificación de Violaciones de Seguridad:

En caso de violación de seguridad, el Proveedor notificará al cliente(s) afectado(s) vía email tan pronto como sea razonablemente posible, para que el cliente informe respectivamente a sus pacientes y/o clientes.

7. Propiedad de los Datos y Derechos de Propiedad Intelectual

Los datos subidos a la plataforma pertenecen a los clientes, y el Proveedor solo tiene derechos limitados de acceso y uso para prestar los servicios contratados.

8. Modificaciones al SLA

El Proveedor se reserva el derecho de modificar los términos de este SLA con previo aviso de 30 días a los clientes. La continuación del uso del servicio después del cambio constituye la aceptación de los nuevos términos.

9. Indemnización

Los clientes acuerdan indemnizar y eximir de responsabilidad a VisualMedica por cualquier reclamo, daño o pérdida relacionada con el uso del servicio o por no cumplir con sus propias obligaciones legales.

10 . Jurisdicción y Ley Aplicable CLIENTES LOCALIZADOS EN ARGENTINA

Este SLA se regirá por las leyes de Argentina. Cualquier disputa que surja en relación con este acuerdo será resuelta en los tribunales de dicho país.