

Términos y Condiciones  
de los Servicios  
SAVANT



## Índice de Contenidos

1.	Objetivos del Documento.....	3
2.	Proceso de Cotización.....	3
2.1	Plazos de Cotización.....	3
2.2	Contenidos de la Cotización.....	3
2.3	Privacidad de la Cotización.....	3
2.4	Aceptación de la Cotización.....	4
3.	Pagos.....	4
3.1	Formas de Pago Admisibles.....	4
3.2	No Pago de los Servicios.....	5
4.	Desarrollo de Entregables.....	6
4.1	Herramientas y Tecnologías de Desarrollo.....	6
4.2	Ejecución de los Servicios.....	7
4.3	Comunicación.....	9
4.4	Etapas y Versiones Intermedias.....	11
4.5	Formatos de Publicación de Versiones Intermedias.....	11
4.6	Entrega de Retroalimentación.....	11
4.7	Contenidos de Retroalimentación.....	12
4.8	Desarrollo de Servicios Personalizados.....	13
5.	Plazos.....	14
5.1	Cumplimiento y Supervisión de Plazos.....	14
5.2	Cambios y reducciones de Plazos.....	15
5.3	Requerimientos sobre servicios fuera de plazo.....	15
6.	Entregas.....	15
6.1	Condiciones para la entrega final.....	15
6.2	Formatos de Entrega Final.....	15
6.3	Conformidad y Calidad del Producto Final.....	16
6.4	Propiedad Intelectual y Crédito de Autoría.....	16
6.5	Garantía.....	17

# 1. Objetivos del Documento

El presente documento tiene por objetivos:

- ◆ Regular el desarrollo de la relación comercial y profesional entre el equipo de SAVANT (en adelante también la empresa) y sus clientes informando previamente a ambas partes sobre las normas con las cuales se acuerda actuar.
- ◆ Definir los procedimientos de trabajo para el personal de SAVANT y el Cliente bajo los cuales son válidos los acuerdos y compromisos entre ambos.
- ◆ Dirimir conflictos y formas de resolución en caso de que estos existan.

Es claro entonces que de parte de SAVANT, quien informará oportunamente al cliente de estos términos del servicio, se asumirá durante el desarrollo de cualquier entregable que el cliente ha leído a cabalidad este documento y que está de acuerdo con proceder de acuerdo a lo aquí señalado, así como las consecuencias que conlleva actuar de manera diversa para el proceso de provisión de los servicios.

# 2. Proceso de Cotización

## 2.1 Plazos de Cotización

Salvo que sobre el documento de cotización se indique otra cosa, las cotizaciones emitidas por SAVANT para el cliente serán válidas por 30 días calendario.

## 2.2 Contenidos de la Cotización

- i. SAVANT estará obligado al desarrollo y entrega de todos los servicios señalados en las cotizaciones aceptadas por el cliente, siempre y cuando este cumpla con las condiciones establecidas en la misma y en este documento.
- ii. Ninguna característica de los servicios que no se encuentre señalada explícitamente en la cotización se encuentra considerada en los servicios.

## 2.3 Privacidad de la Cotización

- i. Para todos los efectos, la cotización se entenderá como válida sólo si mantenida en estricta reserva respecto a toda entidad distinta del cliente para el cual ha sido emitida, en particular empresas competidoras de SAVANT y otros potenciales clientes de SAVANT.

## 2.4 Aceptación de la Cotización

- i. Previo a la realización de cualquier trabajo, la cotización deberá ser Aceptada por un miembro de la organización del cliente habilitado para esta operación.
- ii. Con la aceptación de la cotización, el cliente reconoce haber leído el presente documento y se somete al cumplimiento de las normas establecidas en este, en particular a lo referido a los pagos y a los procedimientos de trabajo.
- iii. La aceptación Online de la cotización se considerará suficiente para emitir las facturas correspondientes a los adelantos mencionados en la cotización, si corresponde.

## 3. Pagos

- ◆ SAVANT se compromete con el cliente a respetar todos los acuerdos implícitos o explícitos a través de la cotización y estos términos del servicio de la forma más cómoda para el cliente siempre y cuando no afecte el normal funcionamiento de la empresa.
- ◆ En particular, SAVANT se obliga a entregar todos los productos terminados de acuerdo a los requerimientos iniciales y a la retroalimentación del cliente (siempre que ésta última respete lo establecido en este documento en términos de número, contenido, y costo) incluso después del recibimiento de todos los pagos correspondientes a los servicios en cuestión.
- ◆ Con dicho compromiso como garantía, el cliente se obliga al cumplimiento de sus compromisos con el mismo empeño, en particular a lo referente a los pagos acordados y a las fechas preestablecidas para éstos, independientemente del estado de avance de los servicios.

### 3.1 Formas de Pago Admisibles.

#### *Pago con Factura*

- i. El pago con factura deberá ser realizado dentro del mismo mes calendario de la fecha de facturación por cualquiera de los medios indicados por el Account Manager del cliente, independientemente del estado de avance de los servicios.
- ii. El cliente deberá proporcionar junto con su aceptación de la cotización los datos de facturación relevantes al proyecto y cualquier comentario que se desee incluir en el documento, por vía escrita o a través de la plataforma de publicación de cotizaciones.
- iii. El cliente acepta la facturación de los adelantos estipulados en etapa de cotización de manera inmediata luego de su aceptación de ésta por medio de la plataforma de publicación de cotizaciones.
- iv. El cliente acepta también la facturación y pago del saldo final de los servicios una vez terminados estos mismos y antes de la recepción de los entregables.

- v. El cliente acepta también la inclusión en esta factura de todos los cargos adicionales a los indicados en la cotización, provenientes de las retroalimentaciones y requerimientos adicionales solicitados, o de la cesión de propiedad intelectual, o de la anulación de la licencia de copyright del trabajo, siempre y cuando cumplan con las condiciones establecidas en estos términos del servicio.
- vi. SAVANT por su parte se obliga a entregar al cliente todos los archivos y resultados del trabajo realizado estipulados en la cotización o en este documento a más tardar 24 horas después de recibido el pago final comprometido.

### *Pago con Convenio a Honorarios*

- i. El pago con convenio a honorarios deberá ser realizado a nombre del empleado de SAVANT que la empresa indique, por lo tanto no será decisión del cliente la persona a nombre de la cual realizar el pago.
- ii. El cliente acepta que toda obligación en términos de plazos, multas, descuentos, propiedad intelectual, crédito de autoría y formatos de entrega señalada en el convenio a honorarios no será válida en virtud de las disposiciones de este documento y del contrato estipulado entre el empleado que firma el convenio y Savant Ltda.
- iii. El valor a pagar en el caso del convenio incluirá, además del monto señalado en la cotización, el impuesto vigente por pago a honorarios.
- iv. En el caso de que el cliente no retenga el impuesto vigente, este importe deberá ser abonado en el vale vista correspondiente al pago final del servicio.
- v. En el caso de que la suma de los plazos indicados en la cotización sea inferior a 3 meses, cualquier indicación sobre el pago del adelanto de los servicios no será válida, salvo para servicios de imprenta y servicios de mantención, que deberán ser cancelados en un 100% por adelantado por cualquier medio disponible para el cliente.
- vi. En el caso de que la suma de los plazos indicados en la cotización sea igual o superior a 3 meses, se exigirá al cliente la firma de 2 (dos) convenios, uno al inicio y uno al final del servicio, por un monto igual al 50% del valor total de los servicios cotizados más el impuesto vigente.
- vii. Tanto el desarrollo de los entregables como los plazos indicados en la cotización, en este caso valdrán desde la firma del convenio, y no del pago inicial de los servicios.

### 3.2 No Pago de los Servicios

- i. **En caso de pago con factura:** Cualquier suspensión del pago durante el mes de facturación, retención de los dineros o anulación de órdenes de compra, independientemente del estado de avance de los servicios, tendrá como consecuencia la inmediata suspensión de los trabajos; hasta el abono del saldo convenido (independientemente de la estipulación de un acuerdo o promesa de pago por cualquier otro medio).

- ii. **En caso de pago con convenio a honorarios:** Cualquier suspensión del pago en la fecha indicada en el convenio, retención de los dineros o anulación del convenio mismo, independientemente del estado de avance de los servicios, tendrá como consecuencia la inmediata suspensión de los trabajos, hasta el abono del saldo convenido en la fecha en cuestión (independientemente de la estipulación de la firma de otro convenio).
- iii. En el caso de suspensión de los servicios por las causas señaladas en los puntos anteriores, o de la no entrega o implementación de los entregables antes de la recepción del pago final de los servicios. SAVANT no incurrirá en responsabilidades de ningún tipo (ni legal, ni económica, ni comercial, ni penal) por la suspensión de servicios o la no entrega de los entregables convenidos.
- iv. En el caso de que el cliente decida la anulación de los trabajos en desarrollo por cualquier razón, se obliga igualmente a efectuar el pago total convenido luego de su aceptación de la cotización por cualquier medio. Asimismo, la anulación del requerimiento de servicios cotizados y aceptados no otorgará al cliente derecho alguno de restitución de los pagos realizados.
- v. El uso o apropiación por parte del cliente de un entregable, en cualquier versión intermedia de desarrollo y sin el permiso por escrito de SAVANT, tendrá como consecuencias:
  - ◆ La suspensión indefinida de los servicios
  - ◆ La facturación o cobro inmediato del saldo total pendiente convenido, y la obligación del cliente de pagar dicho saldo.
  - ◆ El uso de todas las herramientas legales a disposición de SAVANT para la penalización por violaciones de derechos de propiedad intelectual sobre el trabajo apropiado, incluyendo la indemnización daños económicos y de cualquier tipo que deriven de tal acción.

## 4. Desarrollo de Entregables

### 4.1 Herramientas y Tecnologías de Desarrollo

- ◆ SAVANT no se verá obligado a utilizar en particular ninguna herramienta o tecnología de desarrollo impuesta por el cliente. Éste último deberá indicar en etapa de cotización dicho requerimiento, el cual será válido sólo si se encuentra indicado en el documento de cotización.
- ◆ La notificación de un cambio en la herramienta o tecnología de desarrollo durante la realización de los servicios no implicará obligación alguna de SAVANT de recomenzar los trabajos ni de devolver el monto recibido por adelantado.

## 4.2 Ejecución de los Servicios

### *Horario de Trabajo*

- ◆ El Account Manager de SAVANT se encontrará disponible para el cliente en horario de oficina (de 9.00 a 18.00) durante días hábiles.
- ◆ El horario mencionado es válido tanto para atención telefónica, correo electrónico y reuniones que hayan sido fijadas de común acuerdo.
- ◆ El personal de SAVANT no tendrá ninguna obligación de atención al cliente ni de avanzar en los trabajos fuera de dicho horario, salvo que un acuerdo distinto sea explicitado en el documento de cotización.

### *Orden de Ejecución*

Los servicios cotizados serán ejecutados por SAVANT en el orden que la empresa estime conveniente en acuerdo con el cliente, y serán ejecutados en serie, es decir cada uno después de finalizado anterior. El desarrollo de más de un entregable al mismo tiempo será permitido sólo si estipulado en el documento de cotización.

### *Indicación de requerimientos previos*

El cliente se obliga a informar previamente de todos los requerimientos a los cuales se debe someter el desarrollo de los entregables, y de proporcionar toda la documentación relacionada con aquellos al personal de SAVANT durante la etapa de cotización para su evaluación comercial. Ejemplos de estos requerimientos son:

- ◆ Manuales de Marca o "Brand Guidelines".
- ◆ Normativas Técnicas para el desarrollo de Webs y Aplicaciones
- ◆ Normativas Legales referentes a la propiedad intelectual de los entregables y crédito de autoría del trabajo (Véase Sección [6.4](#))

La no información oportuna de estos requisitos excluirá a SAVANT de toda responsabilidad de cumplir cualquier requerimiento establecido en éstos.

### *Account Manager*

En adelante, se indicará por Account Manager al empleado de SAVANT encargado de administrar la cuenta del cliente para los entregables que éste haya contratado o se encuentre cotizando. Serán comunicaciones oficiales de la empresa sólo aquellas emitidas por el Account Manager.

### *Interlocutor Válido*

En adelante, se entenderá como Interlocutor Válido la persona de la organización del cliente encargada de la comunicación oficial, aprobación y feedback de cada entregable del cliente.

- i. La aprobación de una versión o etapa de un entregable por parte del Interlocutor Válido será suficiente para avanzar con el desarrollo de éste, independiente de los demás actores de la organización del cliente.
- ii. En el caso de haber más de un interlocutor válido, no se procederá con el desarrollo de los servicios hasta tener la aprobación formal de cada uno de ellos.
- iii. Una vez que el Interlocutor Válido aprueba por primera vez una versión o etapa de un entregable, todas las modificaciones, iteraciones, ajustes o cambios que se deseen hacer a dicha versión o etapa podrán ser objeto de una reevaluación comercial por parte de SAVANT.

### *Gerenciamiento y Escalamiento de Conflictos*

- i. El gerenciamiento sobre el desarrollo de los servicios será llevado a cabo por el Account Manager, salvo que SAVANT indique lo contrario en una comunicación oficial antes o durante el desarrollo de los entregables.
- ii. En el caso de existir discrepancias, conflictos o incomunicaciones entre el Interlocutor Válido y el Account Manager, el primero podrá escalar el caso y entenderse directamente con el Director Ejecutivo para una solución de conflictos. Será entendida como una alternativa en dicho caso la disolución del contrato de servicios entre el cliente y SAVANT, quedando este último libre de toda responsabilidad de reembolso hacia el cliente, salvo común acuerdo.
- iii. Para dichos efectos, los datos de contacto del Director Ejecutivo (y único medio válido de contacto para dar curso al escalamiento) son: **Nombre:** Renzo Lüttges Cintolesi, **E-mail:** renzolut@savant.cl
- iv. En caso de no recurrir al escalamiento como alternativa a la solución de cualquier problema de los ya citados, se entenderá que el cliente comparte responsabilidad con SAVANT sobre cualquier consecuencia o problema posterior que se genere, invalidando cualquier resarcimiento que solicite por el conflicto.



## 4.3 Comunicación

### *Validez de Comunicaciones*

- i. La única comunicación válida entre SAVANT y el cliente será entre el Account Manager del cliente en cuestión y el Interlocutor Válido para el entregable correspondiente, y que ocurra por escrito a través de E-mail o a través de la plataforma de clientes.
- ii. Las comunicaciones telefónicas o por videoconferencia que sostenga el interlocutor válido y el account manager serán válidas sólo después que el cliente confirme a este último un e-mail enviado por el account manager resumiendo el contenido de la conversación.
- iii. Otros medios de comunicación como aplicaciones de chat, conversaciones verbales u otros medios escritos distintos del correo electrónico y la plataforma de SAVANT no serán considerados válidos y no obligarán a SAVANT a tomar acción alguna.
- iv. El horario válido para comunicaciones telefónicas y videoconferencia será el indicado en la sección 4.2. Fuera de este horario no se fijarán ni se atenderán llamados salvo a modo de excepción y según el criterio del Account Manager.
- v. Todas las comunicaciones escritas efectuadas por medios válidos pero en un horario no válido serán consideradas para todos los efectos como recibidas por SAVANT al mediodía del día hábil siguiente al envío de las mismas.

### *Contenido de las Comunicaciones*

- i. El cliente se obliga al cumplimiento de todos los compromisos adquiridos por medio de comunicaciones válidas, en especial en lo referido a fechas de pago e independiente de cualquier cambio de circunstancias. Una falta en esta materia será motivo de suspensión de los servicios.
- ii. No se considerará como válida una comunicación cuyo contenido no sea referente a:
  - a. Informaciones comerciales
  - b. Cotización de nuevos servicios
  - c. Feedback sobre entregables en desarrollo (que cumpla con lo establecido en la sección 4.6.)
  - d. Consultas sobre estado actual de un desarrollo.

Esto implica que SAVANT no se verá obligado a responder ni acusar recibo de comunicaciones del cliente no atingentes a alguna de las categorías citadas, sin que esto implique falencias en los servicios.

- iii. Ambas partes Acuerdan que todas las comunicaciones, peticiones y requerimientos que se realicen en el contexto de la provisión de los servicios sean realizadas en un marco de

respeto y sin descalificaciones personales, profesionales ni tratos prepotentes de ningún tipo a ningún miembro de SAVANT. De existir este tipo de faltas en cualquier momento de la provisión de los servicios, SAVANT se reserva el derecho de finalizar el servicio inmediatamente, entregando vía correo electrónico al cliente los entregables en el estado de desarrollo que éstos se encuentren, y de retener para sí todo pago que el cliente haya realizado hasta ese punto. Ante cualquier malentendido con el personal a cargo del proyecto se solicita al cliente referirse al procedimiento de escalamiento de conflictos indicado en la sección **4.2** de este documento.



## 4.4 Etapas y Versiones Intermedias

Cada entregable es desarrollado a lo largo de una o más **etapas** de desarrollo, que marcan los hitos en el avance del proyecto teniendo un input y un output bien definido. El propósito de esta definición es prevenir las iteraciones innecesarias en el proyecto sobre decisiones fundamentales tomadas en etapas precedentes, respetando el compromiso de SAVANT y el cliente de un desarrollo acotado y sin contratiempos.

Al respecto de las etapas:

- ◆ Al cliente le será informado a través de la plataforma de clientes SAVANT un estado actualizado del desarrollo de cada entregable, con el número total y descripción de las etapas.
- ◆ A cada etapa corresponde:
  - Una descripción, indicando el input y output de la etapa.
  - Un conjunto de indicaciones sobre las características que es posible definir y cambiar durante dicha etapa.
  - Un registro de las versiones del entregable generadas por SAVANT y un registro de los comentarios y feedback del cliente sobre las respectivas versiones.
- ◆ Una vez se tenga el acuerdo del cliente sobre el resultado de una etapa, se pasará a la etapa siguiente, usándose como base el output generado y sin posibilidad de realizar cambios sobre el desarrollo previo.

## 4.5 Formatos de Publicación de Versiones Intermedias

Las versiones intermedias de cada entregable serán visibles al cliente exclusivamente a través de la plataforma de clientes de SAVANT. Se contempla el envío por e-mail sólo del link de acceso que permite acceder a la versión correspondiente.

Es importante notar que, salvo en caso de interrupción de los servicios, todas las versiones intermedias son propiedad íntegra de SAVANT, incluyendo contenido, códigos y elementos digitales visuales. Las imágenes serán por lo tanto entregadas con watermark (marca de agua) en toda versión previa a la entrega final. El cliente se compromete a no utilizar con fines comerciales ningún elemento que forme parte de una versión intermedia del trabajo antes del término de los servicios.

## 4.6 Entrega de Retroalimentación

Para cada versión del desarrollo publicada en la plataforma web de clientes **se indica un número máximo de retroalimentaciones** a entregar por el cliente, basadas en la experiencia previa de SAVANT con el tipo de entregable correspondiente. Esto permite una gestión de tiempos de acuerdo a lo cotizado y una extensión contenida del proyecto.

Los únicos medios válidos para la entrega de Feedback serán:

- ◆ A través de la plataforma de clientes, utilizando el menú a la derecha de la pantalla de visualización, especialmente dispuesto para esta tarea.
- ◆ A través de un e-mail a [feedback@savant.cl](mailto:feedback@savant.cl) , indicando en el campo ASUNTO (Subject) del e-mail el nombre del entregable y la versión a la cual corresponde.

El plazo para entregar el Feedback por parte del cliente es de **3 días hábiles** desde la publicación de la versión. La no entrega de Feedback dentro del plazo se puede resolver de dos formas, dependiendo del estado de atraso del proyecto:

- ◆ Si el proyecto no se encuentra retrasado, la no entrega de feedback significará un atraso en todos los plazos comprometidos desde la versión correspondiente en adelante
- ◆ Si el proyecto se encuentra retrasado, la no entrega de feedback significará que ambas partes acuerdan como aprobada la versión correspondiente y se continuará a la etapa siguiente, o en caso de tratarse de la etapa final, se procederá a la facturación y entrega del producto en su última versión existente.

Una vez recibido el feedback de parte del cliente, SAVANT clasificará el contenido en dos categorías:

- ◆ Elementos dentro de cotización: Que corresponden a elementos que se encuentran dentro de lo establecido en la cotización inicial y en la etapa de desarrollo correcta.
- ◆ Elementos fuera de cotización: Características no cotizadas, o correspondientes a una etapa de desarrollo ya cerrada anteriormente. Estas características serán evaluadas comercialmente antes de su ejecución.

## 4.7 Contenidos de Retroalimentación

El cliente es responsable de la totalidad del contenido entregado. Esto quiere decir que SAVANT no corregirá ni alertará de errores de ortografía, gramática, traducción, ni de ningún otro tipo de problema relacionado con el contenido entregado.

En el desarrollo de todos los entregables se espera que el cliente entregue la totalidad del contenido antes de la etapa final del proyecto. Esto incluye textos, imágenes, archivos, links, direcciones de correo electrónico y metadatos como campos "alt" de imágenes en sitios web y keywords a utilizar para cada archivo de las mismas.

Adicionalmente, ante la comunicación de problemas o errores de visualización, el cliente se compromete a ser específico y entregar toda la información pertinente, incluyendo al menos:

- ◆ Sistema Operativo del computador donde se visualizó el problema.
- ◆ Programa (por ejemplo navegador) y versión del mismo en la cual se visualizó el problema.
- ◆ Acciones requeridas para recrear el problema.

## 4.8 Desarrollo de Servicios Personalizados

Los servicios personalizados de SAVANT incluyen todos aquellos servicios cotizados que no corresponden a un entregable preestablecido en el portafolio de la empresa, o tienen un carácter recurrente en el tiempo.

- i. En particular, los servicios de Soporte y Mantenimiento se encuentran en esta categoría, y tienen un carácter indivisible, es decir, no se proveerá bajo ninguna circunstancia uno sólo de estos servicios sin proveer el otro. Lo mismo vale para la cotización de los mismos. Adicionalmente, los servicios de estos tipos deberán ser pagados por adelantado a cada período, y serán suspendidos inmediatamente ante el no pago de estos.
- ii. Los servicios de mantenimiento no incluirán el pago de los servicios externos que sea necesario contratar para su provisión, salvo que lo contrario sea establecido en el documento de cotización.
- iii. Para todos los servicios personalizados cotizados con un valor superior a 8 UF se entregará al cliente un documento SOW (Statement of Work) previo al comienzo de los servicios, especificando con detalle las actividades a realizar y los alcances del proyecto.

### *Servicios de Mantenimiento*

#### Hosting

El servicio presenta un Uptime del 95%, no estando SAVANT obligado a notificar al cliente previamente a los eventos de intervención, mantenimiento o no disponibilidad del mismo.

Los servicios de hosting se proveerán exclusivamente basados en tecnologías Linux y protocolos de seguridad open source, no siendo responsable SAVANT de las consecuencias de cualquier violación de seguridad provocada por vulnerabilidades en el hardware o en el software.

Ante cualquier evento de intrusión maliciosa en cualquier sitio del cliente, SAVANT se limitará a cargar nuevamente el último respaldo semanal del sitio del cliente.

### *Servicios de Soporte*

El servicio de soporte se cotizará calculando un número máximo de horas mensuales a dedicar las actividades requeridas. El empleo de horas adicionales a las cotizadas en el período pagado será precedido por una evaluación económica que deberá ser aprobada por el cliente.

No existirán descuentos ni devoluciones por el empleo de un total de horas de soporte menor al establecido como máximo en la cotización del período.

### Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

El nivel de servicio ofrecido para los contratos de soporte será de **8x5xNBD**, es decir se atenderán requerimientos de soporte durante el horario de oficina los días hábiles del año de lunes a viernes, los que serán solucionados o respondidos a más tardar el día hábil siguiente para las comunicaciones recibidas dentro de aquel horario, y dos días hábiles siguientes para las comunicaciones recibidas fuera de aquel horario.

### *Capacitaciones*

Las capacitaciones se cobrarán de acuerdo a un número de horas máximo, no existiendo descuentos por un empleo de menos horas cuando esto sea requerido por el cliente, y realizándose una evaluación comercial antes de emplear un número de horas mayor al establecido en la cotización.

## 5. Plazos

Los plazos estándar para el desarrollo de los entregables son:

### *SAVANT*

- ◆ 5 días hábiles para la presentación de la primera versión de una etapa.
- ◆ 3 días hábiles para presentar la versión modificada después de un feedback del cliente.
- ◆ 1 día hábil para la entrega final después del último pago.
- ◆ 2 días hábiles para responder e-mails que respeten el acuerdo de comunicación establecido en la sección 4.3

### *Cliente*

- ◆ 5 días hábiles para la entrega de contenidos a partir de su solicitud.
- ◆ 3 días hábiles para la entrega de feedback sobre una versión enviada.

### 5.1 Cumplimiento y Supervisión de Plazos

El cliente reconoce que el cumplimiento de los plazos establecidos es directamente dependiente de la cantidad de feedbacks proporcionados y la entrega oportuna de éstos después de la entrega de una versión, así como también del estado de atraso del proyecto, ya que el trabajo en un proyecto fuera del horizonte planificado inicialmente presenta dificultades de planificación de tiempos para SAVANT. Por lo tanto el compromiso inicial sobre los plazos para el proyecto será válido siempre y cuando se cumplan las condiciones idóneas para la ejecución del proyecto, y no existirá ninguna responsabilidad de SAVANT para con el cliente en el caso de que los mismos no se cumplan.

## 5.2 Cambios y reducciones de Plazos

Tanto SAVANT como el cliente comprenden que cualquier cambio unilateral en los plazos será sujeto a una evaluación comercial con el objeto de compensar a la contraparte, y ejecutado solo en caso de acuerdo mutuo.

## 5.3 Requerimientos sobre servicios fuera de plazo

Cuando un proyecto se encuentra en calidad de "atrasado", es decir, pasado el tiempo máximo de desarrollo establecido en la cotización, se procederá de la siguiente forma:

- i. Todos los requerimientos del cliente que se encuentren dentro de lo cotizado y en la etapa correcta, serán ejecutados en una lógica "best effort", esto es sin prioridad respecto a otros proyectos de la empresa.
- ii. No se aceptarán requerimientos que modifiquen etapas ya cerradas del entregable.
- iii. No se considerará válido ningún compromiso adquirido respecto a la duración de las etapas restantes, terminándose el desarrollo en los plazos estimados *in situ* por el personal de SAVANT.

No obstante, en caso de necesidad urgente del cliente, será posible reevaluar comercialmente la parte restante para establecer nuevos plazos y características.

# 6. Entregas

## 6.1 Condiciones para la entrega final

Un entregable se considerará listo para su entrega cuando:

- ◆ La última versión de la última etapa de desarrollo ha sido explícitamente aprobada por el cliente.
- ◆ El entregable se encuentra pagado en su totalidad.

Sin el cumplimiento de ambas condiciones, el personal de SAVANT no está autorizado a realizar la entrega final, ni el cliente para utilizar ningún componente del entregable.

## 6.2 Formatos de Entrega Final

- i. En el caso de archivos solicitados imprenta, se entregarán sólo en los tamaños fijados al momento de la cotización. Medidas adicionales podrán ser solicitadas pasando por una evaluación comercial.
- ii. Los archivos fuente (es decir, que permiten modificar los entregables proporcionados) serán entregados sólo en el caso de los entregables de Logo, por razones de propiedad intelectual

del cliente e implementación. Para todos los demás entregables, sólo se entregarán los formatos no-editables como imágenes (png, gif, jpg, pdf según requerimiento).

- iii. Será posible solicitar cualquier archivo de desarrollo con un costo adicional de 2 UF por archivo.

### 6.3 Conformidad y Calidad del Producto Final

Si el cliente o SAVANT lo consideran oportuno, podrán ser definidos al inicio del proyecto los test de conformidad necesarios para validar la calidad del proyecto, los que serán realizados por cualquiera de las partes antes de la entrega final. En este caso, se considerará el entregable automáticamente como aprobado en el caso de que pase dichos test, independiente de otros posibles requerimientos del cliente, los que podrán hacerse dentro de la garantía o en una extensión del servicio a evaluar comercialmente.

Para los demás entregables, siempre y cuando la cantidad de feedbacks del entregable sea menor a la recomendada y el desarrollo se encuentre dentro de plazo, el producto o servicio se considerará aprobado sólo cuando el cliente lo estime conveniente, pudiendo solicitar todas las modificaciones que estime conveniente.

En caso contrario (excesivo número de feedbacks o proyecto ya en retraso), el producto o servicio podrá ser considerado como “suficientemente terminado” unilateralmente por parte de SAVANT, quedando ulteriores modificaciones pendientes para el período de garantía o para una extensión del servicio a evaluar comercialmente.

### 6.4 Propiedad Intelectual y Crédito de Autoría

#### *Propiedad Intelectual y Licencia de Copyright*

Pertenece a SAVANT los derechos de autor sobre todo contenido, imagen software, logotipo, ilustración, código, textos escritos y cualquier creación intelectual que sean generados por personal de SAVANT, los que se encuentran protegidos por la licencia [“Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported”](#). Esta protección es válida para toda versión de todo entregable, exceptuando, por su naturaleza, los servicios de Logo y Naming Corporativo, y otros servicios sólo en el caso que así sean cotizados expresamente.



### Crédito de Autoría

Todos los entregables cotizados (salvo que la cotización establezca lo contrario), independiente de quien posea la propiedad intelectual, están sujetos obligatoriamente a dar crédito de autoría a SAVANT. Esto se manifiesta de las siguientes formas:

- ◆ Metadatos de las imágenes y todo tipo de archivo entregado al cliente (pdf, office, adobe creative suite, etc).
- ◆ Metadatos y comentarios en los archivos de código fuente.
- ◆ En forma visible para los entregables que correspondan a posters, libros, sitios web, y mailings.

El cliente podrá solicitar no incluir este último ítem, mediante un pago adicional de 4 UF por entregable.

Independientemente de todo lo anterior, SAVANT es libre de utilizar cualquier versión de cualquier entregable como muestra para fines promocionales en cualquier tipo de medio público, salvo que se encuentre vigente un acuerdo de confidencialidad.

## 6.5 Garantía

Los servicios cuentan con una garantía de **3 meses calendario**, contado a partir de la entrega de los productos o servicios.

Estarán incluidos en la garantía los siguientes ítems:

- ◆ Corrección de una imagen que se ve pixelada, no carga o no se muestra en los entregables de la categoría **Digital Media**.
- ◆ Corregir contenido que se encuentre mal desplegado por efecto de errores de tipeo o codificación que no sean responsabilidad del cliente, como acentos, caracteres de error en los entregables de la categoría **Digital Media**.
- ◆ Problemas de no visibilidad, hackeo u otros problemas de tipo técnico que puedan presentar los entregables de la categoría **Digital Media** y **Custom Services**
- ◆ Recuperación a partir de archivos fuente en caso de pérdida para los entregables de las categorías **Digital Media**, **Corporate Personality** y **Printable Graphics**.

**NO** estarán incluidos en la garantía ítems de la índole siguiente:

- ◆ Generación de nuevos elementos o formatos de papelería.
- ◆ Cambios de cualquier tipo que alteren la estructura o colores que poseía un logotipo o imagen al momento de la entrega.
- ◆ Adición de secciones o contenido a un sitio web.
- ◆ Modificaciones a la estructura o contenidos del sitio web, ya sea añadir o eliminar contenidos previamente proporcionados por el cliente.

Adicionalmente, la garantía será inválida en caso de haberse realizado cualquier modificación a los entregables proporcionados por SAVANT al cliente.

Desde el vencimiento de la garantía en adelante, el cliente será total responsable de los entregables provistos, estando SAVANT liberado de la responsabilidad de re-proveer cualquier archivo o información relacionada con cualquier etapa de la provisión del servicio, salvo que se encuentre un involucrado un Servicio de Mantenimiento vigente.

Todas las solicitudes respecto a los servicios provistos realizadas posteriormente al vencimiento de esta garantía deberán ser evaluadas comercialmente para su provisión, cualquiera sea su naturaleza.

